



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

**Clima organizacional y desempeño laboral del personal
en institución pública (caso INDECI) año 2016**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública

AUTOR

Nelson PENACHI VALLE

ASESOR

Dr. Edgar VICENTE ARMAS

Lima, Perú

2019



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Penachi, N. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal en institución pública (caso INDECI) año 2016*. Tesis para optar grado de Magíster en Gestión Pública. Unidad de Posgrado, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

HOJA DE METADATOS COMPLEMENTARIOS

Código Orcid del autor (dato opcional):

Código Orcid del asesor o asesores (dato obligatorio):

Dr. EDGAR VICENTE ARMAS 0000-0003-3112-5247

DNI del autor:

42210859

Grupo de investigación:

NO PERTENECE A NINGUN GRUPO DE INVESTIGACION

Institución que financia parcial o totalmente la investigación:

FINANCIAMIENTO PROPIO

Ubicación geográfica donde se desarrolló la investigación. Debe incluir localidades y coordenadas geográficas

DISTRITO: SAN ISIDRO, PROVINCIA: LIMA, DEPARTAMENTO: LIMA

CALLE RICARDO ANGULO N° 694

COORDENADAS: LATITUD 12° 5' 46" SUR

LONGITUD 77° 0' 50.99" OESTE

-12.097131

-77.014165

Año o rango de años que la investigación abarcó:

AÑO 2016



ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 039 FCA-UPG-2019 PARA OPTAR

EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN ADMINISTRACION



En la Ciudad Universitaria, a los dieciocho días del mes de diciembre del año dos mil diecinueve, siendo las 10:30 horas, en el aula 208 de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, **PRESIDIDO** por el **DR. AUGUSTO HIDALGO SÁNCHEZ**, e integrado por los miembros: **DR. EDGAR VICENTE ARMAS (Asesor)**, **DRA. JUSTINA URIBE KAJAT (Miembro)**, **DRA. GABY VARGAS VARGAS (Miembro)** y al **DR. PABLO WILLINS MAURICIO PACHAS (Miembro)**; el postulante al grado de **MAGISTER** en **GESTIÓN PÚBLICA**, don **NELSON PENACHI VALLE**, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN INSTITUCIÓN PÚBLICA (CASO INDECI) AÑO 2016"**. Con el propósito de optar el grado de **MAGISTER** en **GESTIÓN PÚBLICA**.

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 61°** del Reglamento para el Otorgamiento del grado de **MAGISTER** en **GESTIÓN PÚBLICA**, los miembros del Jurado Examinador, procedieron a asignar la calificación siguiente:

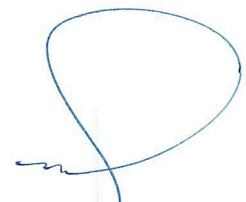
Bueno (16)


Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas OTORGAR el grado de **MAGISTER** en **GESTIÓN PÚBLICA**, a don **NELSON PENACHI VALLE**. Se extiende la presente Acta en cinco originales y siendo las 11:40 horas se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.


DR. AUGUSTO HIDALGO SÁNCHEZ
PRESIDENTE


DR. EDGAR VICENTE ARMAS
ASESOR


DRA. JUSTINA URIBE KAJAT
MIEMBRO


DR. PABLO WILLINS MAURICIO PACHAS
MIEMBRO


DRA. GABY VARGAS VARGAS
MIEMBRO

DEDICATORIA

En primer lugar quiero agradecer a Dios, a mis padres el Sr. Régulo, Penachi Penachi; Sra. María Soveida, Valle Requejo, y a mis hermanos José, Penachi Valle y Marleny, Penachi Valle, por el apoyo incondicional y consejos que me han servido como fuente de inspiración.

En segundo lugar, a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Universidad del Perú, Decana de América) por contribuir con mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer de manera muy especial al Dr. Edgar, Vicente Armas por aceptar ser mi asesor durante el desarrollo de mi tesis, sus conocimientos y experiencia ha permitido desarrollar de forma muy didáctica y responsable todo este proceso de investigación, de igual manera a la Dra. Teresa Jesús, Ríos Delgado, durante la elaboración del proyecto.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE GENERAL	IV-V
LISTA DE TABLAS	VI-VII
LISTA DE FIGURAS	VIII-IX
LISTA DE ANEXOS	X
RESÚMEN	XI
ABSTRACT	XII
 INTRODUCCIÓN.....	 13
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1. Situación problemática.....	15
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Justificación teórica	18
1.4. Justificación práctica.....	18
1.5. Objetivos de la investigación	19
1.5.1. Objetivo general.....	19
1.5.2. Objetivos específicos.....	19
1.6. Hipótesis... ..	19
1.6.1. Hipótesis general.....	19
1.6.2. Hipótesis específicas.....	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes del problema.....	20
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	22
2.2. Bases teóricas.....	26
2.2.1. Clima organizacional.....	26

2.2.1.1. Definición del clima organizacional.....	26
2.2.1.2. Características del clima organizacional.....	28
2.2.1.3. Factores que conforman el clima organizacional.....	29
2.2.1.4. Dimensiones del clima organizacional.....	31
2.2.1.5. Tipos de clima organizacional.....	32
2.2.1.6. Importancia del clima organizacional.....	34
2.2.1.7. Teorías del clima organizacional.....	35
2.2.2. Desempeño laboral.....	37
2.2.2.1. Definición del desempeño laboral.....	37
2.2.2.2. Elementos que influyen en el desempeño laboral.....	38
2.2.2.3. Teorías del desempeño laboral.....	38
2.2.2.4. Dimensiones del desempeño laboral	39
2.3. Marco conceptual o glosario	42
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	46
3.1. Tipo y diseño de la investigación	46
3.2. Población de estudio.....	46
3.3. Tamaño de muestra.....	47
3.4. Técnicas de recolección de datos.....	47
3.5. Análisis e interpretación de la información.....	48
3.6. Validación	48
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	49
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	49
4.1.1. El clima organizacional del INDECI.....	49
4.1.2. El desempeño laboral del INDECI.....	66
4.2. Prueba de hipótesis.....	82
4.2.1. Comprobación de Hipótesis General.....	82
4.2.2. Comprobación de Hipótesis Específica 1.....	83
4.2.3. Comprobación de Hipótesis Específica 2.....	85
4.2.4. Comprobación de Hipótesis Específica 3.....	86
4.3. Presentación de resultados.....	87
CONCLUSIONES.....	98
RECOMENDACIONES.....	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	101
ANEXOS.....	107

Tabla 31: Su jefe se encuentra satisfecho con la labor que usted realiza.....	80
Tabla 32: Satisfacción con la labor que realiza en su área de trabajo.....	81
Tabla 33: Prueba de hipótesis general clima organizacional vs desempeño laboral.....	82
Tabla 34: Pruebas de chi – cuadrado de la hipótesis general.....	83
Tabla 35: Prueba de hipótesis específica n°01 clima organizacional vs eficiencia laboral.....	84
Tabla 36: Pruebas de chi – cuadrado de la hipótesis específica n°01.....	84
Tabla 37: Prueba de hipótesis específica n°02 clima organizacional vs eficacia laboral.....	85
Tabla 38: Pruebas de chi – cuadrado de la hipótesis específica n°02.....	86
Tabla 39: Prueba de hipótesis específica n°03 clima organizacional vs calidad laboral.....	86
Tabla 40: Pruebas de chi – cuadrado de la hipótesis específica n°03.....	87
Tabla 41: Clima organizacional vs desempeño laboral.....	87
Tabla 42: Clima organizacional vs eficiencia laboral.....	88
Tabla 43: Clima organizacional vs eficacia laboral.....	89
Tabla 44: Clima organizacional vs calidad laboral.....	90
Tabla 45: Relaciones humanas vs eficiencia laboral.....	91
Tabla 46: Estructura de puestos vs eficacia laboral.....	92
Tabla 47: Incentivos laboral vs calidad laboral.....	93
Tabla 48: Desempeño laboral vs relaciones humanas.....	94
Tabla 49: Desempeño laboral vs estructura de puestos.....	95
Tabla 50: Desempeño laboral vs incentivos laborales.....	96

Figura 30: Su jefe se encuentra satisfecho con la labor que usted realiza.....	80
Figura 31: Satisfacción con la labor que realiza en su área de trabajo.....	81
Figura 32: Clima organizacional vs desempeño laboral.....	88
Figura 33: Clima organizacional vs eficiencia laboral.....	89
Figura 34: Clima organizacional vs eficacia laboral.....	90
Figura 35: Clima organizacional vs calidad laboral.....	91
Figura 36: Relaciones humanas vs eficiencia laboral.....	92
Figura 37: Estructura de puestos vs eficacia laboral.....	93
Figura 38: Incentivos laboral vs calidad laboral.....	94
Figura 39: Desempeño laboral vs relaciones humanas.....	95
Figura 40: Desempeño laboral vs estructura de puestos.....	96
Figura 41: Desempeño laboral vs incentivos laborales.....	97

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: Puntuación y calificación de cuestionario (clima organizacional y desempeño laboral).....	107
Anexo 2: Cuestionario n°01 – encuesta “variable clima organizacional”.....	108
Anexo 3: Cuestionario n°02 – encuesta “variable desempeño laboral”.....	119
Anexo 4: Base de datos – clima organizacional.....	110
Anexo 5: Base de datos – desempeño laboral.....	113
Anexo 6: Matriz de consistencia.....	116
Anexo 7: Operacionalización de las variables.....	117

RESÚMEN

El objetivo de la investigación fue identificar la relación entre las dos variables de estudio de un organismo público. Como Metodología para lograr lo propuesto se realizó una investigación documental (revisión bibliográfica) como método cualitativo y de campo (encuesta) como método cuantitativo, teniendo como muestra aleatoria a 196 trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil según su modalidad de contratación bajo el Decreto Legislativo N°276 (nombrado), Decreto Legislativo N°1057 (Contrato Administrativo de Servicio - CAS) y personal destacado (Fuerzas Armadas del Perú). La técnica que se utilizó es la encuesta y como instrumento el cuestionario, posteriormente se utilizó el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) versión 22 que nos permitió evidenciar el nivel de significancia entre las variables de estudio. Como resultado, en la hipótesis general podemos observar que la correlación de Chi – cuadrado de Pearson es menor que 0,05, por lo que se puede deducir que se ha cumplido el objetivo propuesto. En conclusión, a mayor percepción del ambiente de trabajo mejor será el desempeño del colaborador, expresado a través de la Eficiencia, Eficacia y Calidad.

PALABRAS CLAVE: Clima organizacional, desempeño laboral, eficiencia, eficacia y calidad.

ABSTRACT

The objective of the research was to identify the relationship between the two study variables of a public body. As a methodology to achieve the proposed a documentary research (literature review) was carried out as a qualitative and field method (survey) as a quantitative method, taking as a random sample 196 workers of the National Institute of Civil Defense according to its modality of contracting under the Legislative Decree No. 276 (named), Legislative Decree No. 1057 (Administrative Service Contract - CAS) and outstanding personnel (Armed Forces of Peru). The technique used was the survey and as an instrument the questionnaire, later the SPSS program (Statistical Package for the Social Sciences or Statistical Package for Social Sciences) version 22 was used, which allowed us to show the level of significance among the study variables. As a result, in the general hypothesis we can observe that the Pearson Chi - square correlation is less than 0.05, so it can be deduced that the proposed objective has been fulfilled. In conclusion, the greater the perception of the work environment, the better the employee's performance, expressed through Efficiency, Efficiency and Quality.

KEYWORDS: Organizational climate, work performance, efficiency, effectiveness and quality.

INTRODUCCIÓN

El logro de los objetivos propuestos por las instituciones, en gran medida, depende de las personas y del clima donde desarrollan sus actividades; es por tal motivo de nuestro interés en este tema de investigación.

El INDECI (Instituto Nacional de Defensa Civil), se creó el 28 de marzo de 1972 mediante Ley N°19338 “SINADECI (Ley del Sistema Nacional de Defensa Civil)”. Posteriormente esta ley fue derogada por la Ley N° 29664 “SINAGERD (Ley del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres)” y su Reglamento el D.S N° 048-2011-PCM, ley que tiene siete procesos entre ellos la Estimación, Prevención, Reducción y la Reconstrucción a cargo del CENEPRED (Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres) y los procesos de Preparación, Respuesta y Rehabilitación a cargo del INDECI (Instituto Nacional de Defensa Civil). Estos procesos que se indican serán aplicados, en primer lugar, por las entidades y empresa del sector público de los tres niveles de gobierno (nacional, regional y local), en el sector privado y finalmente por la ciudadanía en general.

Esta investigación conjuga dimensiones y variables que se abordan en todo el proceso de investigación y está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I.- En este primer capítulo se habla acerca del contexto de la organización, problema (general y específico), justificación (teórica y práctica), objetivo (general y específico) y finalmente la hipótesis (general y específica).

Capítulo II.- Este segundo capítulo menciona información existente relacionado a las dos variables de estudio reflejado en los antecedentes de la investigación (internacionales y nacionales), seguidamente las bases teóricas y posteriormente el marco conceptual o glosario.

Capítulo III.- En este tercer capítulo se menciona el método de obtención de los resultados, el tipo y diseño de la investigación, la población de estudio (Para este

caso ha sido de 400 personas), la muestra (196 personas) y técnicas de recolección de datos.

Capítulo IV.- En este cuarto capítulo se menciona el producto final de la investigación, para ello se utilizó el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) versión 22.

Finalmente, las conclusiones y recomendaciones como resultado de los hallazgos obtenidos de la investigación, como producto final de los objetivos propuestos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

El INDECI (Instituto Nacional de Defensa Civil), es un organismo público ejecutor que conforma el SINAGERD (Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres), con calidad de pliego presupuestal adscrito al Ministerio de Defensa mediante Decreto Supremo N°002-2016-DE del 19 de febrero del 2016, se encarga de ejecutar los procesos de preparación, respuesta y rehabilitación, asimismo supervisa la implementación de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres publicado el año 2012 (D.S N°111-2012-PCM)

Mediante Ley N° 29664 del 19 de febrero del 2011, viendo la necesidad de tener un sistema funcional que articule con otras instituciones y con la finalidad de atender, de forma inmediata, a las familias afectadas por impacto de una emergencia o desastre; es que se crea el SINAGERD como un sistema interinstitucional. Asimismo, sirve para identificar y disminuir los riesgos que pudieran estar asociados a peligros o minimizar sus efectos en caso se materialicen estos; para ello, también se cuenta con tres componentes (gestión prospectiva, correctiva y reactiva) y principios claramente definidos (Ley N° 29664)

Mediante DS N° 048-2011-PCM del 26 de mayo del 2011, reglamento de la ley N°29664, se da a conocer entre otros puntos, quien lo preside e integra el CONAGERD, conformación de Grupos de Trabajo, Plataforma de Defensa Civil, estrategia financiera, instrumentos con los que se cuenta, COE (Nacional, regional y local) y el EDAN como una herramienta utilizada para obtener información cuantitativa y cualitativa de una emergencia o desastre.

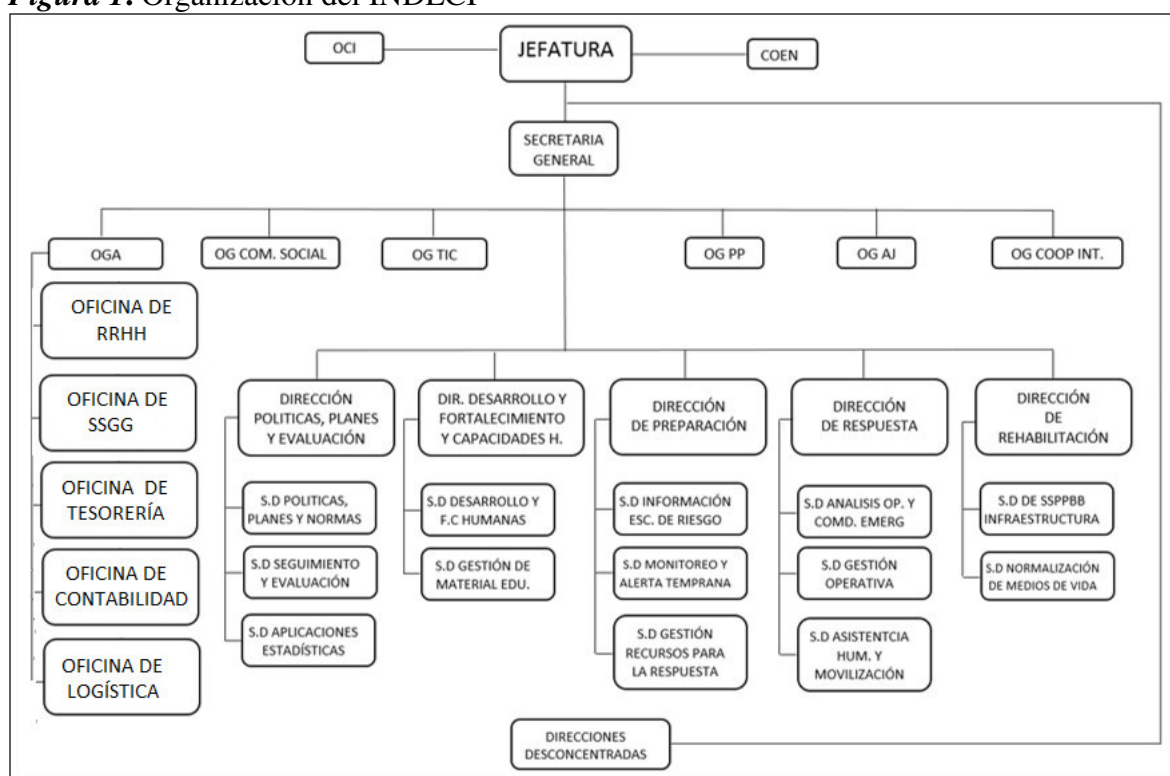
La GRD (Gestión del Riesgo de Desastres) tiene tres componentes que son, la Gestión Prospectiva (evita y previene la conformación del riesgo futuro), Gestión Correctiva (mitigación del riesgo) y Gestión Reactiva (enfrentar emergencias y desastres), a la vez cuenta con siete procesos a cargo del CENEPRED que son la

Estimación, Prevención Reducción y Reconstrucción y el INDECI se encarga de la Preparación, Respuesta y Rehabilitación.

El INDECI, como entidad técnica asesora al CONAGERD (Consejo Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres) en los procesos de Preparación, Respuesta y Rehabilitación, asimismo cuenta con el COEN (Centro de Operaciones de Emergencia Nacional) que se encarga del seguimiento de emergencias, desastres o peligros que proporciona información a las altas autoridades para la oportuna toma de decisiones (D.S N°043-2013-PCM).

Es pertinente indicar que el COEN, funciona ininterrumpidamente las 24 horas del día, los 7 días a la semana y los 365 días del año.

Figura 1. Organización del INDECI



FUENTE. Reglamento de Organización y Funciones del INDECI

En el desenvolvimiento de las actividades de estas instituciones se destaca la ausencia de un buen clima organizacional ya que, en una institución, sea esta pública

o privada, se debe incentivar y estimular al trabajador para impulsar el buen desempeño laboral.

Las personas, son el capital más importante de una institución, por lo tanto, merecen trabajar en las mejores condiciones para lograr su mejor desempeño y alcanzar los objetivos propuestos personales e institucionales.

De manera que se propone analizar las dos variables objeto de estudio, asimismo estos resultados nos permitirán evidenciar cuales son las falencias de esta y poder hacer recomendaciones necesarias a fin de que el personal trabaje en un ambiente adecuado y mejore la calidad de sus servicios donde se pueda lograr sus metas propuestas, objetivos personales e institucionales.

En tal sentido, se establece como situación problemática la falta de incentivo más allá del aspecto económico que estimule al trabajador a realizar su trabajo de la mejor manera y que se propicie un buen clima organizacional, destacando la sana competencia entre sus compañeros de trabajo que conlleve a la mejora laboral.

Síntomas: En la institución se evidencia las siguientes actitudes:

- Falta de compromiso e inseguridad en su puesto de trabajo por parte de los colaboradores, debido a la rotación del personal de Jefatura.
- Insatisfacción por el sueldo que perciben como contraprestación de sus servicios, especialmente personal del Decreto Legislativo N°276.
- Actitud negativa para el ascenso, por lo que manifiestan que no existe una línea de carrera.

Por lo antes descrito, se pretende dar solución la siguiente pregunta de investigación ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una institución pública? Caso INDECI, año 2016”

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una institución pública? caso INDECI, año 2016.

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la eficiencia del desempeño laboral del personal?
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la eficacia del desempeño laboral del personal?
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio del personal?

1.3. Justificación teórica

Las instituciones, tanto públicas como privadas, cada día son más exigentes para lograr sus objetivos propuestos; por ello se requiere de un trabajador motivado y competitivo que aporte y contribuya a lograr las metas propuestas, por lo que se justifica la realización de la investigación que podría ser utilizado por el INDECI como también por otras instituciones públicas.

El Recurso Humano es el capital más importante de toda institución y cada día es considerado el de mayor relevancia para el logro de los objetivos. Por ello, a través del estudio y análisis de diversas fuentes, vamos a poder determinar la relación que existe entre las variables de estudio del personal en el INDECI (Instituto Nacional de Defensa Civil).

Finalmente, a través de este estudio se obtendrá información referente a la relación que existe entre las dos viables de esta investigación, lo cual servirá como referencia para otra entidad.

1.4. Justificación práctica

Los resultados de la presente investigación permitirán que el INDECI (Instituto Nacional de Defensa Civil) cuente con información confiable y verídica; de tal forma que pueda ser aplicada en otra institución y ayude a la toma de decisiones en diferentes campos en especial a las dos variables de estudio.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en una institución pública, caso INDECI, año 2016.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación directa entre el clima organizacional y la eficiencia del desempeño laboral del personal en una institución pública.
- Determinar la relación directa entre el clima organizacional y la eficacia del desempeño laboral del personal en una institución pública.
- Determinar la relación directa entre el clima organizacional y la calidad del servicio del personal en una institución pública.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

H_i : Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en una institución pública, caso INDECI, año 2016.

1.6.2. Hipótesis específicas

H_1 : Existe relación directa entre el clima organizacional y la eficiencia del desempeño laboral del personal en una institución pública.

H_2 : Existe relación directa entre el clima organizacional y la eficacia del desempeño laboral del personal en una institución pública.

H_3 : Existe relación directa entre el clima organizacional y la calidad del servicio del personal en una institución pública.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Para la elaboración de los antecedentes se utilizó la investigación cualitativa dado que he revisado diferentes tesis para seleccionar aquellos que son similares con la investigación, se obtuvo información de estudios anteriores el cual nos va, permitir reforzar las ideas y tener un conocimiento más certero referente a la correlación que existe entre las dos variables del presente estudio.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Raúl Ramiro Meléndez Narváez (2015), según la tesis “Relación entre el Clima Organizacional y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014” presentado en la Universidad Tecnológica Equinoccial – Ecuador, a fin de obtener el Grado de Magister en Gestión del Talento Humano, tuvo como objetivo determinar la incidencia entre las dos variables de estudio, para ello se utilizó una investigación tipo explicativo, diseño descriptivo que permite identificar las relaciones existentes entre variables, se empleó una muestra de 30 trabajadores. Se concluye que el clima organizacional no influye en los resultados esto es en el desempeño laboral de los funcionarios de las diferentes direcciones.

Edwin Guillermo Valencia Gonzáles (2014), la tesis “Influencia de la Satisfacción Laboral en el Desempeño del Personal de los Laboratorios Ecu - American” presentado para obtener el grado de Magíster, tuvo como objetivo estudiar la satisfacción de los colaboradores de dicha empresa, el método de investigación es deductivo, tipo descriptivo – correlacional en una población de 96 empleados. En conclusión, la insatisfacción de los empleados incide en su rendimiento, en la calidad de servicio que brinda a la población y en los resultados propuestos.

Lorena Ivette Apuy Arias (2008), según el trabajo de Graduación “Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de

Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, junio-noviembre 2008” para optar el grado de Magister en la Universidad Estatal a Distancia de San José - Costa Rica, señala que el tipo de investigación es prospectivo, transversal y descriptiva, para lo cual se empleó una población de 50 empleados y como objetivo conocer los factores del clima organizacional y su influencia sobre el desempeño laboral. Como conclusión el 49% de personal es interino lo que genera insatisfacción, contrariamente generan satisfacción las oportunidades de desarrollo y logro personal.

Alex Javier Zans Castellón (2016), según el trabajo de investigación “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo 2016” presentado en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, a fin de obtener el Grado de Magister en Gerencia Empresarial y habiéndose establecido como objetivo, analizar el Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad Regional Multidisciplinaria de Managua, UNAN-Managua, periodo 2016, para ello se utilizó el enfoque cuantitativo no experimental, en una población de 88 y una muestra de 59 entre trabajadores y funcionarios. Se concluye que el Clima Organizacional, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable.

Deissy Margarita Yovera Caicedo (2013), elaboró la investigación “El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal del área Administrativa del Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy” Universidad Abierta – Venezuela. A fin de obtener el Grado de Magister Scientiarum en Administración de Negocios, cuyo objetivo, analizar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral, para ello se utilizó el diseño transaccional correlacional – causal en una población de 30 trabajadores. Se concluye, que el colaborador es accesible a toma decisiones y son persistentes a lograr los resultados propuesto, sin embargo, consideran, que pocas veces la institución les otorga el reconocimiento al esfuerzo que realizan.

Yokasta, Antúnez (2015), elaboró la Tesis “El Clima Organizacional como Factor Clave para Optimizar el Rendimiento Laboral de los Empleados del área de Caja de las Agencias de Servicios Bancarios Banesco Ubicadas en la Ciudad de Maracay, Estado Aragua - Venezuela” para optar el grado de “Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales” en la Universidad de Carabobo – Venezuela. El objetivo, analizar el rendimiento laboral como producto de la influencia del clima organizacional, se empleó la investigación no experimental como diseño, se utilizó el método cuantitativo e inductivo cuya población fue de 30 personas. En conclusión, se tiene que trabajar en equipo, con una buena comunicación, con objetivos claros para todo el personal, donde la calidad de la organización y la tecnología ayuden e influyan positivamente en el ambiente laboral.

Emilio Mario Venutolo (2009), según la Tesis Doctoral “Estudio del Clima Laboral y la Productividad en Empresas Pequeñas y Medianas: El Transporte Vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)” en la Universidad Politécnica de Valencia en España. El objetivo, establecer la relación que existe entre el clima laboral y la productividad de las Pymes, para la cual se utilizó a 3000 operarios como población y una muestra de 338, se utilizó una investigación de campo de tipo no experimental. Se concluye que el clima laboral insatisfactorio es el tipo de clima predominante en las Pymes y que existe una actitud desfavorable hacia el clima laboral.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Víctor Andrés Bardales Pérez (2015), sobre la tesis “El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjui. Año 2015” que fue presentado para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo. El objetivo, determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local. El diseño de la investigación es correlacional, para ello se utilizó una población de 73 trabajadores conformado por docentes nombrados bajo el

Decreto Legislativo N°276 y contratados bajo el D.S N°1057 – Contrato Administrativo de Servicios (CAS), la técnica empleada es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Se concluye que en la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjui. Año 2015, existe relación directa y significativa entre la variable desempeño laboral con la variable clima organizacional, sustentada en el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.511.

Daniel Alfredo Montoya Meza (2016), referente a la tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS PERÚ 2015”, presentado para obtener el grado de Magíster en Relaciones Laborales en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El objetivo es analizar y determinar la relación entre las dos variables de estudio, para ello se utilizó como metodología el enfoque mixto (cuantitativa y cualitativa), se utilizó una muestra de 20 personas, además se empleó el Focus Group como análisis cualitativo. Se concluye, que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, aportando mayor rendimiento a fin de lograr los objetivos propuestos.

Fiorela Alexandra Gallegos Paz (2016), sobre la tesis “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servicios de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016” presentado para obtener el Grado de Magíster en Ciencias Contables y financieras con mención en Auditoria y Gestión Tributaria en la Universidad Nacional de San Agustín. Se tiene como objetivo establecer la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Labora de los servidores adscritos a la Gerencia Administrativa del Ministerio Público en Arequipa. Para ello se utilizó el diseño de investigación correlacional, la población de estudio está conformado por 60 personas (régimen 728 y DL N°1057 CAS). Se concluye que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño profesional de los servidores del Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, lo cual quedo demostrado con el 93.3% de las encuestas realizadas.

Oswaldo Clemente Pelaes León (2010), sobre la tesis “Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en una Empresa de Servicios Telefónicos” que fue presentada y sustentada con la finalidad de obtener el grado académico de doctor en Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el objetivo estuvo encaminada en determinar la relación directa entre las dos variables de estudio, la metodología utilizada fue descriptiva – explicativo, para ello se utilizó una muestra de 200 empleados. Se concluye, que la satisfacción del cliente aumenta a medida que se incrementa el sentido de pertenencia a la empresa y retribución del trabajador.

Rhomao Diego Barriga Rodríguez (2016), sobre la tesis el Clima Organizacional y Desempeño Docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza” Jesús María – Lima, 2016, presentado para obtener el grado académico de Magister en Educación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño de los docentes, la metodología utilizada es hipotético deductivo y el diseño de investigación no experimental, descriptivo y correlacional, se empleó 80 y 40 docentes como población y una muestra respectivamente. Se concluye que existe relación directa entre las dos variables de estudio en los docentes de la Universidad “Jaime Bausate y Meza”.

Gregorio García y Luis A. Segura (2013), sobre la tesis “El Clima Organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay - 2013”, presentado para obtener el grado de Magister en educación con mención en gestión e innovación educativa en la Universidad Católica Sedes Sapientiae. El objetivo es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay. La investigación es de tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal y correlacional, para ello se utilizó una población de 65 docentes y una muestra conformada por la misma cantidad de docentes. Con el estudio se determinó que existe correlación moderada y muy significativa entre el clima organizacional y el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay.

Néstor O. Pérez y Pedro L. Rivera (2013), según la tesis “El Clima Organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013”, presentado para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Empresarial por la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. El objetivo es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013. La presente investigación es descriptivo y correlacional de diseño no experimental-transaccional, para ello se utilizó una población de 107 trabajadores (regímenes 728 y 1057), asimismo se utilizó como muestra al 100%. De la investigación podemos concluir que existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

Julia Seccsa Campos (2010), según la tesis “Relación entre el clima organizacional y el desempeño académico de los docentes de los centros educativos de educación básica alternativa (CEBAs) del distrito de San Martín de Porres” presentado y sustentado para obtener el grado de Magíster en Educación con Mención en Gestión de la Educación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el objetivo fue determinar la relación entre las dos variables de estudio de los docentes, el tipo de investigación es básica, diseño de Investigación no experimental de corte transversal que se aplicó en una población de 05 CEBAs. De la investigación se puede concluir que existe relación directa entre las dos variables en mención.

Yolanda Maximiliana Pérez Huamán (2012), según la tesis “Relación entre el Clima Institucional y el Desempeño Docente en Instituciones Educativas de la Red N°01 Pachacútec - Ventanilla” a fin de obtener el grado de Magister en Educación - USIL, como objetivo se tuvo determinar, la relación entre las dos variables en cuestión, para ello se utilizó la investigación de tipo correlacional y se utilizó una muestra de 100 docentes. De la investigación se concluye que existe una relación media y positiva entre el clima institucional y el desempeño docente.

Hartman Arnaldo Cevallos Columbus (2012), según la tesis “Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Docente en la Facultad de

Ciencias de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna 2010 - 2011” presentado a fin de obtener el grado de Magister en Ciencias - Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, el objetivo fue conocer e identificar la relación que existe entre las variables de estudio, para ello se utilizó el diseño de la investigación no experimental, de tipo descriptivo – correlacional en una muestra de 66 docentes y 168 estudiantes. Se concluye y se puede afirmar que en la facultad de estudio no existe una relación directa entre las variables en cuestión.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima organizacional

2.2.1.1. Definición del clima organizacional

En una institución, ya sea esta pública o privada, uno de los elementos primordiales es el recurso humano; por tal motivo se debe conocer y comprender el clima organizacional que de ello depende el desempeño de sus colaboradores.

Brunet (1987), menciona que, el clima de la organización constituye parte de las particularidades de una institución, por ello al igual que las diferencias individuales de cada persona pueden constituir su personalidad, del mismo modo el clima de una organización influye notoriamente en una persona al desarrollar su trabajo.

“Se puede decir que el clima organizacional es la suma total de las características ambientales que pueden percibir los trabajadores dentro de una organización e influye sustancialmente en el desempeño laboral por consiguiente en la productividad de la organización” (Chiavenato, 2009, p.261)

Al respecto Chiavenato (2007), señala que el clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación. Tal es así, que se puede considerar favorable cuando se satisface las necesidades de

los colaboradores por ende el ánimo de las personas. Por el contrario, será desfavorable cuando existe una frustración porque no satisface esas necesidades (p. 84).

Por otro lado, Chiavenato (2007), si la motivación de las personas dentro de una institución es alta, consecuentemente el clima organizacional también será alto, como resultado final se tendrá personal satisfecho, con un buen ánimo, interesado por hacer las tareas y colaboradores. Contrariamente, si la motivación de los colaboradores no es alta, ya sea por frustración o cualquier otra barrera, el clima tiende a bajar, reflejando las características en estados de desinterés, apatía, insatisfacción, frustración, en otras personas puede transformarse en inconformidad, agresividad e insubordinación (p. 119).

Al respecto García sostiene lo siguiente sobre el Clima Organizacional. Es la Percepción y apreciación de los colaboradores de una organización en relación a la estructura y aspectos formales (proceso y procedimiento), la convivencia entre las personas de un mismo centro laboral y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo) que afectan las relaciones e inciden en las reacciones del comportamiento de los empleados, tanto positiva como negativamente, y, por tanto, modifican el desarrollo productivo de su trabajo y de la organización” (2009, p. 07).

Para Robbins, 2004 (citado en Barriga, 2016), el Clima Organizacional, son las características objetivas del ambiente laboral, perdurables, fácil de medir, percibidas por integrantes de una organización y finalmente supone una fuerza de relación en la conducta de estos que contribuirá con el logro de los objetivos organizacionales.

El clima organizacional congrega las diversas características que distinguen una de otra organización y también relaciona la conducta de las personas con las organizaciones. De esto depende como cada colaborador se sienta en la institución y como desarrolle sus actividades diarias; por consiguiente, si una

persona percibe un ambiente poco colaborador entonces también mostrará una actitud parecida.

2.2.1.2. Características del clima organizacional

Para Peláez (2010), existen ciertas características por medio del cual se puede entender mejor su importancia dentro de una organización. Entre ellas las más resaltantes podemos mencionar las siguientes:

1. El clima es el medio ambiente en que se desempeñan los miembros de una organización.
2. A pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales, tienen cierta permanencia en las organizaciones, también podemos decir que con cambios relativamente graduables se puede contar con cierta estabilidad en una institución.
3. Genera un gran impacto sobre el comportamiento de cada trabajador de una organización.
4. Un buen clima organizacional es indispensable para que una organización pueda lograr sus resultados planeados, consecuentemente sus empleados se sienten identificados con la empresa donde laboran.
5. Cada trabajador tiene una percepción distinta del medio en donde labora, por lo tanto, el clima organizacional es percibida directa o indirectamente por los miembros de una organización.
6. Influyen diversas variables estructurales como políticas, planes de gestión, sistemas de contratación, despidos, estilo de dirección, entre otras.
7. La ausencia al centro laboral y la alta rotación de personal en diversos puestos de trabajo, puede ser un indicador de que es un mal clima laboral.
8. Todo cambio es posible y más aún en el clima organizacional, sin embargo, para que esto sea duradero es preciso de cambios permanentes en más de una variable a fin de conseguir una nueva organización.

Según Hernández (2010), el clima organizacional presenta las siguientes características, entre las que podemos mencionar las siguientes:

1. **Multidimensional.** – Se entiende como resultado de la interacción entre todos los niveles que conforman la organización.
2. **Continuidad.** - En el tiempo, lo cual puede sufrir alteraciones o modificaciones.
3. **Incide en la disposición con respecto al trabajo.** – Las personas sentirán mayor estímulo a participar activamente en el cumplimiento de sus funciones, cuando el clima es percibido como favorable.
4. **Influye en el nivel de compromiso e identificación de los empleados.**- Dependerá cuan identificados y comprometidos estén los miembros de una organización.
5. **Bidireccional.** - Los colaboradores de una institución son influenciados por el clima y estos influyen en su transformación a través de sus comportamientos.
6. **Estilo de dirección.** – Puede impactar su clima organizacional produciendo un círculo repetitivo.
7. **Ausentismo y rotación como indicadores de un clima desfavorable.**- Las instituciones que presentan estas características es probable de contar con un clima negativo.
8. **Condicionante del comportamiento.** – El clima de una organización que es percibido por los colaboradores, puede influir en sus actitudes y expectativas.
9. La percepción del clima organizacional varía a partir del nivel jerárquico y el tipo de profesión de los trabajadores.
10. **Actúa como especie de filtro.** – Los trabajadores adoptan un comportamiento de acuerdo con las exigencias de la organización.
11. El clima organizacional es el resultado de la interacción entre las características personales y organizacionales.

2.2.1.3. Factores que conforman el clima organizacional

Se refiere a elementos que una organización posee y como consecuencia tiene un impacto en los trabajadores.

Según Goncalves, 2000 (Citado en Córdova 2015), el desempeño laboral es influenciado tanto por factores internos como externos los cuales van dando forma al ambiente organizacional, es decir influyen en las percepciones de los trabajadores. Por ende, el comportamiento de un trabajador dependerá de la percepción que este tenga de cada uno de estos factores.

Louffat, 2012 (Citado en Montoya 2016), menciona que el clima organizacional debe contener factores (administrativos y de recursos humanos) que contribuyan en el desenvolvimiento de los trabajadores.

A. Recursos Administrativos:

1. **La planeación.** - Sirve para que el trabajador conozca sobre la institución, misión, visión, los objetivos como institución, estrategias y políticas.
2. **La organización.** – Se refiere a como está organizado una institución, la estructura orgánica, manuales, procedimientos, organigrama y directivas.
3. **La dirección.** – Está encaminada por una comunicación efectiva, la motivación a los trabajadores, el liderazgo y la negociación.
4. **El control.** – Realiza el seguimiento a procesos e indicadores.

B. Recursos Humanos, se debe tener en cuenta el diseño organizacional, el proceso para la selección de personal, administración de carreras, remuneración y compensación.

Soto (2016), el Clima Organizacional es el medio ambiente de la empresa y depende de varios factores, entre ellos internos o externos que pueden influir en un buen o mal clima organizacional.

Como se observa, cada autor tiene un punto de vista diferente acerca del factor influyente en el clima organizacional; sin embargo, todos coinciden en que estos factores están enmarcados en el ambiente interno y externo, que

podría influir de diferente manera en los trabajadores y, por consiguiente, en el logro de los objetivos.

2.2.1.4. Dimensiones del clima organizacional

Son las características que influye en el comportamiento de las personas que lo conforman. Estas pueden originarse en base a distintas variables dentro de la organización como el ambiente físico, social, formas de comportamiento entre otras.

Para Litwin y Stinger 1968 (citado en Montoya 2016) el clima de una determinada organización puede ser explicado bajo la lógica de nueve dimensiones:

- 1. Estructura:** Hace referencia de cómo perciben los colaboradores a la organización, las reglas existentes, cantidad de procedimientos, trámites, niveles jerárquicos entre otras limitaciones a los cuales tienen que hacer frente en el día a día.
- 2. Responsabilidad (empowerment):** Nivel de autonomía que el trabajador tiene para realizar su trabajo, entendido como la percepción de ser su propio jefe.
- 3. Recompensa:** Idea que tiene el colaborador sobre la recompensa que perciben por un trabajo bien hecho. Conlleva no solo a un salario mensual, sino a premios e incentivos (no necesariamente monetarios) que motiven al trabajador. Las organizaciones utilizan los premios más que los castigos.
- 4. Desafío:** Hace referencia a los desafíos que pueden enfrentar en el trabajo los integrantes de una organización, pues son muy importantes dado que generar un clima saludable de competitividad.
- 5. Relaciones:** Concepción que tienen los colaboradores sobre un clima de trabajo grato y de buenas relaciones sociales con los diversos niveles jerárquicos (jefes y subordinados) de la entidad.
- 6. Cooperación:** idea que tienen los trabajadores de un clima donde prima la ayuda por parte de los altos directivos y colaboradores.

- 7. Normas de Desempeño/Estándares:** Los miembros de la organización conocen los parámetros establecidos sobre las normas de desempeño.
- 8. Conflictos:** Tanto jefes como subordinados, aceptan opiniones de diversos niveles y que son capaces de solucionar problemas.
- 9. Identidad:** Como se identifican los trabajadores con la misión, visión, objetivos institucionales y como se sienten por formar parte de la organización.

Estas dimensiones están interrelacionadas entre las organizaciones con los trabajadores de estas, por consiguiente, se ve reflejado en el desempeño de los colaboradores.

2.2.1.5. Tipos de clima organizacional

Likert 1987 (citado en Inca 2012), presenta dos tipos de clima organizacional que existe dentro de las instituciones, el tipo Autoritario y el Participativo, los cuales se detallan a continuación.

A) Tipo autoritario

1. Sistema I: Autoritarismo explotador

Se refiere a que la parte directiva de una entidad no tiene confianza con sus colaboradores, la toma de decisiones y a la hora de proponer objetivos institucionales se realizan en la cúspide de la organización; por consiguiente, los trabajadores conviven dentro de un ambiente hostil, propensos a castigos, amenazas y ocasionalmente a premios. Las interacciones entre directivos y obreros se dan en base al miedo y desconfianza.

2. Sistema II: Autoritarismo paternalista

El nivel gerencial da confianza a sus subordinados. La mayor cantidad de decisiones se toma en la cima de la entidad, sin embargo, algunas se pueden tomar en niveles inferiores. Asimismo, para motivar existen recompensas, pero también se usan castigos como método por

excelencia. Aunque los procesos de control permanecen siempre centralizados en la cima, algunas veces se delegan a los niveles intermedios e inferiores.

B) Tipo participativo

3. Sistema III: Consultivo

El nivel gerencial dentro de la entidad tiende a dar más confianza a sus colaboradores. Si bien es cierto las políticas y decisiones por lo general se toman en su mayoría en la cima de la entidad, sin embargo, se delega a fin de tomar decisiones de acuerdo con sus niveles jerárquicos. La vía de comunicación es descendente (jefe - subordinado). Los premios, ascensos y/o castigos se pueden utilizar con la finalidad de incentivar a los colaboradores.

Podemos evidenciar que este tipo de clima es muy dinámico, por consiguiente, la administración de la entidad se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

4. Sistema IV: Participativo en grupo

Podemos observar que, en este sistema, la parte gerencial delega más confianza a sus empleados. La toma de decisiones, que es uno de los pilares dentro de la organización, está distribuido en la entidad. El nivel de interacción es fluido en forma horizontal y vertical, los colaboradores cada día se sienten más motivados y comprometidos con el trabajo, con el logro de los objetivos institucionales y con el rendimiento de cada uno de los integrantes de la institución.

Se puede evidenciar que existe una relación entre la amistad y confianza de la parte directiva y obrera. Por ende, se concluye que tanto la parte de la Jefatura como de los empleados trabajan juntos como un equipo para lograr los objetivos institucionales.

Según Rousseau 1988 (citado por Aguirre 2013), explica que existen 04 tipos de climas organizacionales que se practican en las entidades y son:

1. Clima psicológico

En principio podemos decir que es la percepción de cada persona y de cómo cada uno establece su campo laboral, tomando de base antecedentes laborales. Sin embargo, no podemos dejar de considerar otros factores como los estilos de pensamiento individual, la personalidad, la cultura y las interacciones sociales que influyen o complementan el clima psicológico.

2. Clima agregado

En este tipo de clima, los integrantes deben tener la menor cantidad de experiencias negativas y sus interacciones con otras personas deben servir para dar forma y reforzar el ambiente laboral.

3. Climas colectivos

Se toman en consideración las percepciones de cada persona de diferentes momentos y cuando se interactúa en conjunto muestran efectos en el ambiente.

4. Clima laboral

Podemos decir que es un descriptor de las propiedades de una organización. Son las características individuales de cada persona que labora dentro de una institución.

2.2.1.6. Importancia del clima organizacional

Brunet (1987) señala, si bien es cierto que el clima de una organización refleja las características individuales de cada persona que conforman una organización; esta se vuelve importante para que un administrador, un gerente o cualquier persona que esté al mando de una organización pueda ser capaz de hacer un análisis del clima por las siguientes razones:

1. En caso de un conflicto, estrés, insatisfacción, ausentismo, bajo rendimiento que conllevan a actitudes negativas frente a la organización, puede evaluar cuáles son las causas de estas actitudes.
2. En caso de que el administrador inicie o lleve a cabo un cambio, puede dirigir sus acciones a ciertos puntos específicos.

3. Realizar el seguimiento a las actividades de una organización y poder prever cualquier problema que pueda surgir.

De tal manera ya sea el administrador, gerente o cualquier persona en la dirección de la organización puede conocer y ejercer el control en el momento oportuno de cualquier situación.

Por su parte Guillen, 2000 (citado en Montoya 2016), El autor indica que el clima es de suma importancia, pues permite recopilar información de los trabajadores frente a la estructura y elementos que conforman una institución, asimismo permite conocer las condiciones laborales existentes y de la relación que existe entre la parte directiva y de niveles inferiores.

2.2.1.7. Teorías del clima organizacional

A) Teoría de Likert

Según Likert citado por Brunet (1999), indica que el comportamiento que muestran los colaboradores, en gran medida, depende del comportamiento administrativo y del ambiente organizacional que ellos mismos viven día a día. Por tanto, el comportamiento de los subordinados es el resultado que ellos pueden percibir.

Según Likert, las características de una organización se pueden evidenciar a través de tres tipos de variables y son las siguientes:

Variables causales: Estas variables indican el sentido en el que una organización crece día a día y logra resultados, además se menciona la estructura de la organización, las decisiones que se toman, las competencias y actividades que se realizan.

Variables intermedias: Por medio de estas variables, podemos tener una referencia de cómo está funcionando una organización, se verá reflejado el rendimiento del personal, la motivación, la comunicación y la toma de decisiones.

Variables finales: Luego de las variables causales e intermedias, finalmente se tiene este tipo de variable que están dirigidas a formar los resultados por la organización.

B) Teoría de Maslow

Maslow (citado por Chiavenato, 1989), refiere que las personas de acuerdo con su pirámide de necesidades están constantemente en la búsqueda de la satisfacción de necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, estima y autorrealización.

En la teoría de Maslow se tiene en consideración dos conceptos bien definidos, las necesidades superiores no se vuelven operativas sino hasta que satisfacen a las inferiores. Una necesidad que ha sido cubierta deja de ser fuerza motivadora.

C) Teoría de los Factores de Herzberg

Según Herzberg (citado por Chiavenato, 2009), las personas que desarrollan diversos tipos de trabajos tienen variadas motivaciones y satisfacciones que podrían surgir de fuentes internas. Sin embargo, en relación a esta teoría, un colaborador que no está motivado piensa que en su trabajo no hay estabilidad, ascenso y que carece de sentido, pudiendo reaccionar de diferente manera ante una situación.

Tal es así, que los gerentes, administradores o cualquier persona a cargo de una organización tiene la responsabilidad para crear un clima laboral armonioso, que contribuya con el crecimiento de sus trabajadores y por ende de su empresa.

D) Teoría de Mayo

Como objeto de estudio, se tiene cual es el efecto de la iluminación en la productividad dentro de una organización, sin embargo, se puede evidenciar diversos resultados sobre las relaciones humanas, asimismo se llegó a las siguientes conclusiones:

- El personal de una organización satisface sus necesidades humanas mediante la convivencia diaria con sus semejantes.
- El comportamiento humano desempeña un rol de suma importancia en la motivación y que puede influir en un determinado grupo.
- Los trabajadores tienen múltiples necesidades, por lo tanto, las necesidades económicas no son de prioridad para su satisfacción.
- En ciertas oportunidades, la influencia de sus colegas es de gran influencia para los trabajadores.
- Existen trabajadores que conforman grupos a fin de oponerse a los objetivos organizacionales.

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definición del desempeño laboral

Chiavenato (2007), lo define como aquellas acciones o comportamientos que las personas manifiestan y que pueden ser de gran ayuda para lograr los objetivos de la organización. Por ende, pueden ser medidos en términos de calidad y competencia de cada colaborador. El rendimiento y desempeño de los colaboradores depende en gran medida de sus habilidades, conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, trabajo en equipo y sobre todo con el reconocimiento que permita contribuir en el logro de los objetivos propuestos. Por otro lado, la organización debe garantizar buenas condiciones laborales, donde las personas se sientan cómodas y puedan ser medidas de acuerdo a su desempeño laboral.

Según Stone 2001 (citado por Vivanco 2015), afirma que “El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (P.85)

Araujo y Leal (2010), cuando definen el desempeño lo relacionan con las competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para estos autores, las competencias son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. También exponen que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, estas son las competencias genéricas, laborales y básicas.

Podemos observar que cada autor tiene una conceptualización diferente sobre el desempeño laboral. Una organización no puede ni debe estar separado de las condiciones de trabajo, ya sean relaciones personales o habilidades de cada individuo que permitan contribuir al logro de las metas empresariales.

2.2.2.2. Elementos que influyen en el desempeño laboral

Para Davis y Newtrons (2004) “El desempeño laboral se ve afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo y maximizar el desempeño” (p. 102)

Asimismo, Chiavenato (2009), considera que tanto los factores actitudinales y factores operativos determinan el desempeño laboral de los trabajadores dentro de una organización. (p. 267)

Podemos definir el desempeño como las acciones o comportamientos, que es factible observar en los empleados y que es posible de ser calificado de acuerdo con sus competencias de cada uno de los trabajadores.

2.2.2.3. Teorías del desempeño laboral

A. Teoría de la expectativa de Vroom

Según Robbins (2009), esta teoría indica que un trabajador estará más motivado si considera que tendrá una buena evaluación de desempeño que

satisfaga sus metas personales, asimismo se propone tres tipos de relaciones: Relación esfuerzo – desempeño, desempeño – recompensa y recompensas – metas personales (p. 197)

B. Teoría de Skinner

Robbins 2004 (citado en Checa y Flores 2015) indica, la conducta es causada por el ambiente, es decir se ignora los sentimientos y actitudes de cada persona y se pone mayor énfasis en lo que sucede a un individuo cuando realiza una tarea.

C. Teoría de Locke

Según el autor, trabajar por una meta es un motivador importante, sea esta fácil o difícil, implica aumentar el desempeño individual o grupal.

Los integrantes de una institución pueden mostrar mejor su desempeño retroalimentando el avance hacia el logro de lo planeado, sin embargo, la capacitación personal es aquella en la cual el empleado vigila su propio progreso, siendo motivador aún más poderoso que la retroalimentación de origen externo (Robbins, 2004; Schultz; 1991).

Existen diversas teorías sobre la motivación, de las cuales, la precursora es la teoría de las Necesidades de Abraham Maslow que instala los cimientos para las demás teorías contemporáneas.

2.2.2.4. Dimensiones del desempeño laboral

A) Eficiencia laboral

Según Idalberto Chiavenato (2004), eficiencia *"significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados"* (p. 52).

Según Herzberg, (2010), eficiencia *"significa operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada, de modo que permita obtener los mayores resultados con la mínima inversión en una institución"* (p. 51).

Para Koontz y Weihrich (2004), la eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos" (p. 14).

Según Robbins y Coulter (2005), la eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión" (p. 07).

B) Eficacia laboral

Para Herzberg (2010) La eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado"

Para Reinaldo O. Da Silva (2002), la eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (P. 20)

Para Simón Andrade (2005), la eficacia es la: "actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva" (P. 253)

Para la Real Academia Española la Eficacia significa: (Del lat. *efficacia*). Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

C) Calidad laboral

Según Chiavenato (2004), la calidad de vida laboral asimila dos posiciones antagónicas: por un lado, la reivindicación de los empleados

por el bienestar y la satisfacción en el trabajo y, por el otro, el interés de las organizaciones por sus efectos en la productividad y la calidad de vida. Es decir, las organizaciones deben preocuparse indiscutiblemente por el recurso humano que propicia la satisfacción de sus objetivos ya que mientras mejores recursos se le provea al empleado mejor rendimiento se va a lograr a nivel empresarial (P. 88)

Para Deming (1989), la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. Es decir, el autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Para Juran y Gryna (1993), la calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas.

Para Crosby (1987), la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es "Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos".

2.3. Marco conceptual o glosario¹

- **Calidad.**- Son las características y atributos de un producto o servicio, que sirven para satisfacer las necesidades del consumidor. Un producto o servicio es mejor que otro si el consumidor lo prefiere, dados los mejores atributos que tiene para satisfacer sus necesidades.
- **Calidad de servicio.**- La calidad es lo que el cliente está buscando y se lo da, y el servicio es cómo se le brinda al cliente.
- **CENEPRED (Centro Nacional de Estimación, Prevención, Reducción y Reconstrucción).**- Organismo público ejecutor, entidad técnica, con calidad de pliego presupuestal y adscrito al Ministerio de Defensa.
- **Cliente.**- Es la persona quien percibe un producto o servicio de acuerdo con las características requeridas. Estos pueden ser internos (de la misma organización) o externo.
- **Clima organizacional.**-Es la imagen que el personal tiene de una organización a la que pertenecen.
- **Comportamiento.**- Es la manera de comportarse (conducirse, portarse). De cómo actúa una persona frente a estímulos del entorno.
- **Conducta.**- Comportamiento de una persona en diversos ámbitos de la vida, es decir se refiere a las acciones que desarrolla un sujeto frente a los estímulos que recibe y a los vínculos que establece con su entorno.
- **Conflictos.**- Situación en que dos o más personas no están de acuerdo con el modo de actuar de un individuo o un grupo.
- **Conocimiento.**- Es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori).

¹ <https://definicion.de> y <http://www.asale.org/academias/real-academia-espanola>

- **Control.**- Es la comprobación, inspección, fiscalización o intervención.
- **Cooperación.**- Es el acto y el resultado de cooperar, también se puede decir que es el conjunto de acciones y esfuerzos que, conjuntamente con otro u otros individuos, realizamos con el objetivo de alcanzar una meta común.
- **Cultura organizacional.**- Es un significado que comparten los trabajadores de una organización y que pueden distinguir de otras organizaciones.
- **Desempeño.**- Es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea.
- **Desempeño laboral.**- Cumplimiento de actividades asignadas en forma oportuna por un trabajador.
- **Dirección.**- Consiste en la acción de dirigir, a fin de lograr el objetivo planeado, sin salir de los parámetros establecidos.
- **Eficacia.**- Es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos, la eficacia hace referencia en la capacidad para alcanzar un objetivo.
- **Eficiencia.**- Hace referencia a la mejor utilización de los recursos y logros conseguidos con el mismo.
- **Frustración.**- Es un sentimiento desagradable que se produce cuando las expectativas de una persona no se ven satisfechas al no poder conseguir lo pretendido.
- **Identidad.**- La identidad es el conjunto de rasgos propios de un individuo o de una comunidad. Estos rasgos caracterizan al sujeto o a la colectividad frente a los demás.
- **Influir.**- Es producir sobre otros ciertos efectos, es decir ejercer el predominio o fuerza moral.

- **INDECI (Instituto Nacional de Defensa Civil).**- Entidad técnica dependiente del Ministerio de Defensa, integrante del SINAGERD que se encarga de coordinar, facilitar y supervisar de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.
- **Liderazgo.**- Capacidad de una persona para dirigir e influir sobre otras personas a fin de lograr objetivos.
- **Motivación.**- Podemos definirla como el deseo de una o un grupo de personas de satisfacer ciertas necesidades.
- **Organización.**- Grupo y sistema social que se forma con la finalidad de lograr tareas en el marco de objetivos y metas.
- **Percepción.**- Proceso cognoscitivo por el cual las personas comprenden su entorno y actúan en consecuencia a sus impulsos.
- **Personalidad.**- Es una estructura de carácter psicológico que hace referencia al conjunto de rasgos distintivos de un individuo.
- **Planeación.** – Proceso que se realiza en el día a día de nuestras actividades, existe la planeación estratégica, táctica, operativa, normativa e interactiva.
- **Procesos.**- Es la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas.
- **Productividad.**- Es la capacidad o el nivel de producción por unidad, dicha de otra forma es la relación entre lo producido y los medios empleados.
- **Reconocimiento.**- Acción y efecto de reconocer o reconocerse.
- **Relaciones.**- Percepción por los integrantes de una institución, referidas a la existencia de un ambiente de calidad, agradable y de buenas relaciones sociales entre trabajadores.

- **Rendimiento.**- Resultado obtenido por cada trabajador dentro de una institución en un periodo de tiempo.
- **Responsabilidad.**- Cumplimiento de las obligaciones encomendadas, se considerada como cualidad y valor de las personas.
- **Satisfacción.**- Situación de afecto y agrado de una persona acerca de su condición laboral.
- **Satisfacción laboral.**- Es la buena actitud que muestra un individuo en su trabajo. Dicha actitud se basa en creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.
- **Toma de decisiones.**- Es el proceso que consiste en realizar una elección entre diversas alternativas.
- **Trabajo en equipo.**- Cierta cantidad de individuos que se organizan para alcanzar un objetivo común.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Por su método de investigación esta tesis ha sido de tipo combinada, ya que se utilizó la investigación documental (revisión bibliográfica) y de campo (encuesta).

Por su tratamiento o propósito de su tema, fue de tipo “Investigación Aplicada” ya que los resultados obtenidos sirven para ser utilizados por INDECI con la finalidad de mejorar su clima organizacional.

La presente investigación utilizó un diseño exploratorio – cualitativa, el cual permitió con gran detalle, determinar la relación existente entre las dos variables de estudio.

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, correlacional y transversal.

3.2. Población de estudio

Al respecto Tamayo y Tamayo (2007), refiere que “La población de estudio es un conjunto de individuos de la misma clase, y se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 68).

La población de estudio de esta investigación, está conformado por personal según su modalidad de contratación bajo el Decreto Legislativo N°276 (nombrado), Decreto Legislativo N°1057 (Contrato Administrativo de Servicio - CAS) y personal destacado (Fuerzas Armadas del Perú) cuyo número a diciembre de 2016 es de 400 personas aproximadamente.

3.3. Tamaño de muestra

Tamayo y Tamayo (2007), “Una muestra es el grupo de individuos que se obtiene de la población para estudiar un fenómeno estadístico”, se utilizó.

$$n = \frac{Z^2 p.qN}{e^2(N-1) + Z^2 p.q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Margen de seguridad (entre 95 y 100%)

N = Número de universo o población total a investigarse

P = Probabilidad pertinente del hecho que se investiga (0.5)

Q = Probabilidad no pertinente frente al hecho a investigar (0.5)

*E*² = 5% margen de error (entre 5 y 10%)

Tamaño de la muestra: ejemplos

e = 5% error de estimación

Z = 1,96 con un nivel de confianza del 95%

p = 0,5 de estimado

q = 0,5 de estimado

Cálculo:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0.5)(0.5)(400)}{0.05^2 (400 - 1) + (1,96)^2 (0.5)(0.5)}$$

n = 196 es la muestra

3.4. Técnicas de recolección de datos

Según Hernández et al (2010), “La encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento” (p. 158).

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta estructurada, a fin de determinar cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de personal del INDECI.

3.5. Análisis e interpretación de la información

En relación a la aplicación de encuestas al personal del INDECI, todas las respuestas se codificaron para poder realizar el análisis correspondiente. Este análisis cuantitativo de los datos se llevó a cabo por computadora mediante el programa Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) Versión 22, siendo un sistema amplio y flexible de análisis estadístico y gestión de información.

Nivel de Significación: Si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

3.6. Validación

Se ha realizado la prueba de Alpha de Cronbach y el resultado ha sido el siguiente:

Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	196	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	196	100,0

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	30

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Se puede deducir que el número de casos válidos han sido 196, número de indicadores analizados son 30 y finalmente el Alfa de Cronbach 0.926 lo que indica que la escala es muy confiable.

IV. RESULTADO Y DISCUSIÓN

Los resultados de esta investigación se presentan por Variables y Dimensiones tabuladas en cuadros y Figuras.

4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

4.1.1. El clima organizacional del INDECI (Instituto Nacional de Defensa Civil)

En los siguientes cuadros mostraremos los resultados de las encuestas sobre dicho acápite:

Tabla 3: Integración entre los trabajadores - 2016

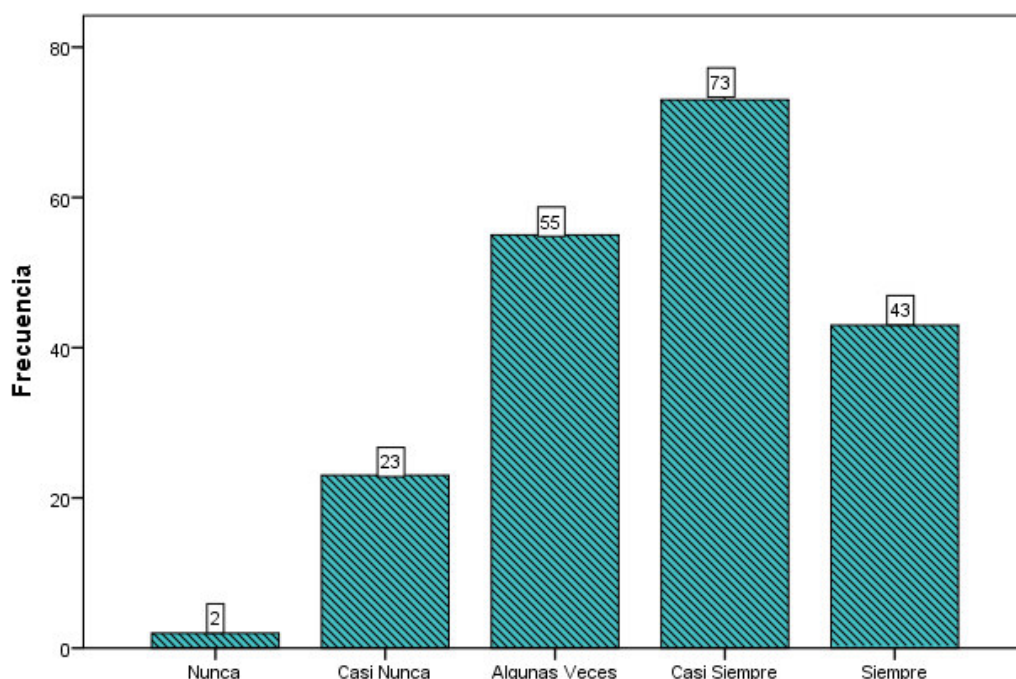
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,0	1,0	1,0
	Casi Nunca	23	11,7	11,7	12,8
	Algunas Veces	55	28,1	28,1	40,8
	Casi Siempre	73	37,2	37,2	78,1
	Siempre	43	21,9	21,9	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 03, de los 196 encuestados, 73 manifiestan que existe integración **casi siempre**; en términos porcentuales esta representa el 37.2 %. Asimismo, 55 encuestados manifiestan de que existe integración **algunas veces** representando en términos porcentuales un 28.1 %. También, 43 encuestados manifiestan de que existe integración **siempre** y esto representa el 21.9 % en términos globales representan un 87.2 %.

Figura 2: Diagrama de barras de la Integración entre los trabajadores – 2016



realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Tabla 4: Motivación suficiente por parte de su jefe superior - 2016

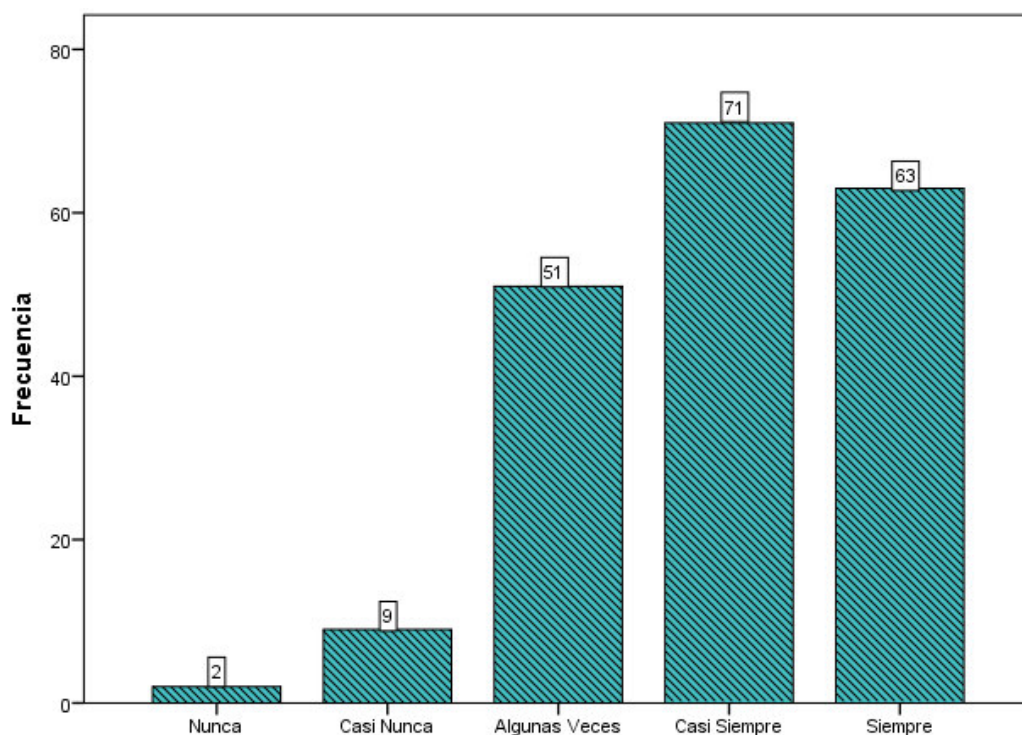
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,0	1,0	1,0
	Casi Nunca	9	4,6	4,6	5,6
	Algunas Veces	51	26,0	26,0	31,6
	Casi Siempre	71	36,2	36,2	67,9
	Siempre	63	32,1	32,1	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

ta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 04, de los 196 encuestados, 71 manifiestan que existe motivación **casi siempre**; en términos porcentuales esta representa el 36.2 %. Asimismo, 63 encuestados manifiestan de que existe motivación **siempre**, representando en términos porcentuales un 32.1 %. También, 51 encuestados manifiestan de que existe motivación **algunas veces** y esto representa el 26.0 % en términos globales representan un 94.3 %.

Figura 3: Diagrama de barras de la motivación suficiente por parte de su jefe superior – 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Tabla 5: Comunicación necesaria de su superior para realizar su trabajo - 2016

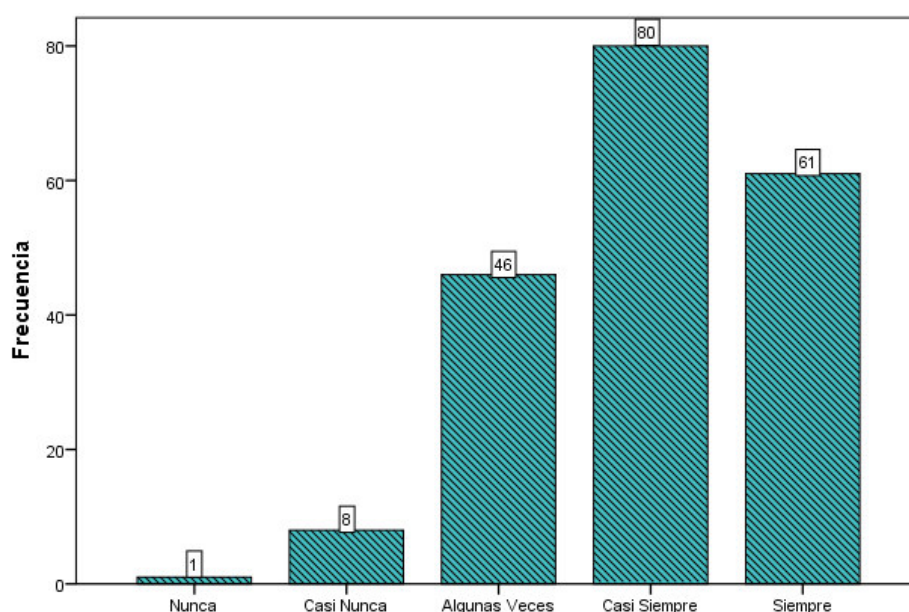
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,5	,5	,5
	Casi Nunca	8	4,1	4,1	4,6
	Algunas Veces	46	23,5	23,5	28,1
	Casi Siempre	80	40,8	40,8	68,9
	Siempre	61	31,1	31,1	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 05, evidenciamos de los 196 encuestados, 80 manifiestan de que existe comunicación necesaria **casi siempre**; en términos porcentuales esta representa el 40.8 %. Asimismo, 61 encuestados manifiestan de que existe comunicación necesaria **siempre**, representando en términos porcentuales un 31.1 %. También, 46 encuestados manifiestan de que existe comunicación necesaria **algunas veces** y esto representa el 23.5 %. En términos globales representan un 95.4 %.

Figura 4: Diagrama de barras de la comunicación necesaria de su superior para realizar su trabajo - 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Tabla 6: Relación y coordinación entre las diferentes áreas de su centro laboral – 2016

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,5	,5	,5
	Casi Nunca	11	5,6	5,6	6,1
	Algunas Veces	52	26,5	26,5	32,7
	Casi Siempre	86	43,9	43,9	76,5
	Siempre	46	23,5	23,5	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 06, de los 196 encuestados, 86 manifiestan que existe relación y coordinación **casi siempre**; en términos porcentuales esta representa el 43.9 %. Asimismo, 52 encuestados manifiestan de que existe relación y coordinación **algunas veces**, representando en términos porcentuales un 26.5 %. También, 46 encuestados manifiestan de que existe relación y coordinación **siempre** y esto representa el 23.5 %. En términos globales representan un 93.9 %.

Figura 5: Diagrama de barras de la relación y coordinación entre las diferentes áreas de su centro laboral - 2016

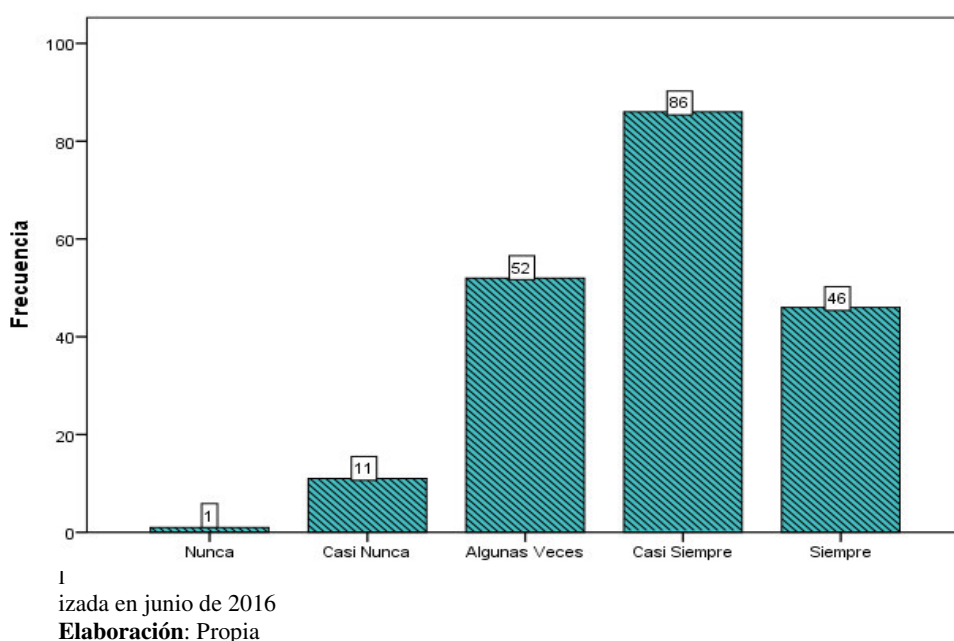


Tabla 7: Considera que las relaciones personales con sus compañeros de trabajo es la mejor - 2016

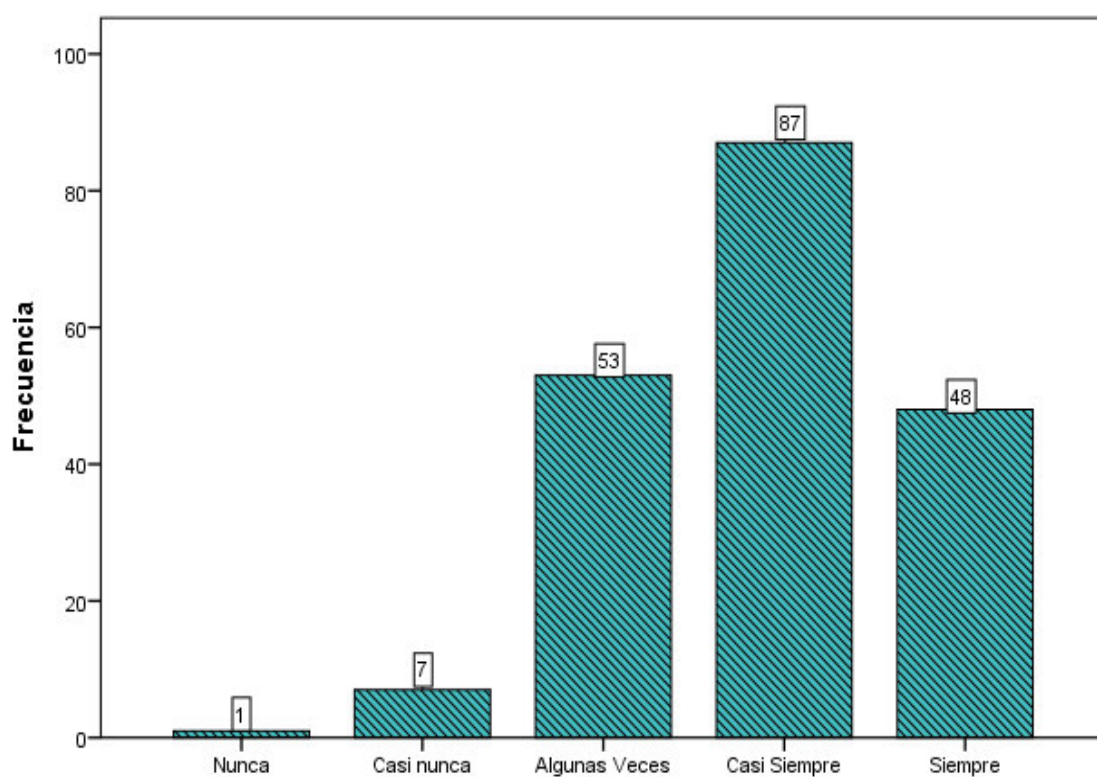
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,5	,5	,5
	Casi nunca	7	3,6	3,6	4,1
	Algunas Veces	53	27,0	27,0	31,1
	Casi Siempre	87	44,4	44,4	75,5
	Siempre	48	24,5	24,5	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

a realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 07, de los 196 encuestados, 87 consideran que las relaciones personales es la mejor **casi siempre**; en términos porcentuales esta representa el 44.4 %. Asimismo 53 encuestados consideran que las relaciones personales es la mejor **algunas veces**, representando en términos porcentuales un 27.0 %. También, 48 encuestados consideran que las relaciones personales es la mejor **siempre** y esto representa el 24.5 %. En términos globales representan un 95.9 %.

Figura 6: Diagrama de barras de las relaciones personales con sus compañeros de trabajo - 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Tabla 8: Conoce la misión y visión de la institución donde labora – 2016

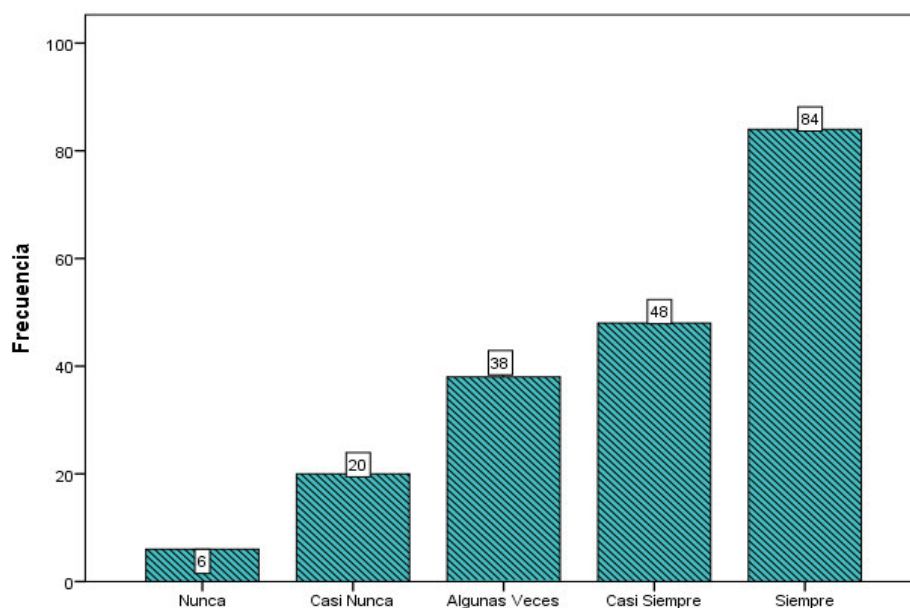
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	3,1	3,1	3,1
	Casi Nunca	20	10,2	10,2	13,3
	Algunas Veces	38	19,4	19,4	32,7
	Casi Siempre	48	24,5	24,5	57,1
	Siempre	84	42,9	42,9	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 08, de los 196 encuestados, 84 manifiestan que conocen la Misión y Visión Siempre; en términos porcentuales esta representa el 42.9 %. Asimismo, 48 encuestados, manifiestan que conocen la Misión y Visión **casi siempre**, representando en términos porcentuales un 24.5 %. También, 38 encuestados manifiestan que conocen la Misión y Visión **algunas veces** en términos porcentuales un 19.4 %, finalmente 20 encuestados manifiestan que conocen la Misión y Visión **casi nunca** y esto representa el 10.2 %. En términos globales representan un 97 %.

Figura 7: Diagrama de barras de la misión y visión de la institución donde labora - 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

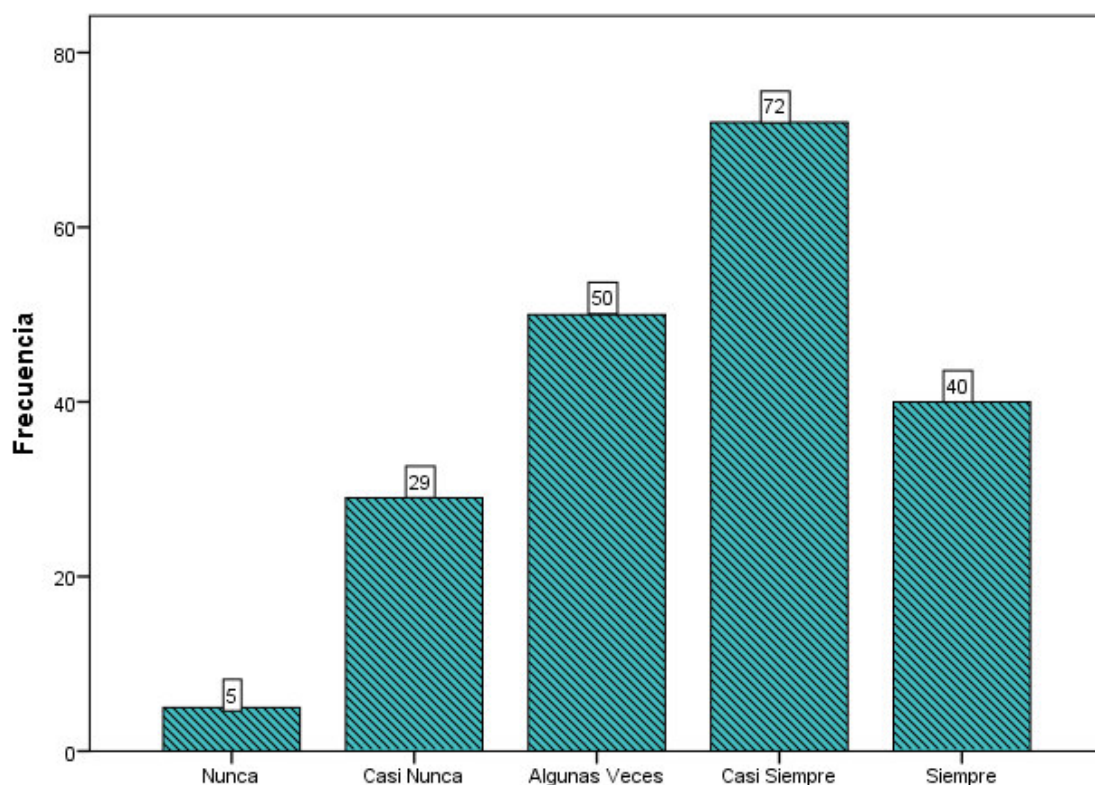
Tabla 9: La institución difunde sus políticas y objetivos - 2016

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	2,6	2,6	2,6
	Casi Nunca	29	14,8	14,8	17,3
	Algunas Veces	50	25,5	25,5	42,9
	Casi Siempre	72	36,7	36,7	79,6
	Siempre	40	20,4	20,4	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 09, los resultados nos indican que, de un total de 196 encuestados, 72 manifiestan que se difunde las políticas y objetivos **casi siempre**; en términos porcentuales esta representa el 36.7 %. Asimismo 50 encuestados manifiestan que se difunde las políticas y objetivos algunas veces, representando en términos porcentuales un 25.5 %. También, 40 encuestados manifiestan que se difunde las políticas y objetivos **Siempre** y esto representa el 20.4 %, finalmente 29 encuestados manifiestan que se difunde las políticas y objetivos **casi nunca** y esto representa el 14.8 %. En términos globales representan un 97.2 %.

Figura 8: Diagrama de barras de Políticas y objetivos - 2016

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Tabla 10: División de la línea de autoridad en su centro laboral - 2016

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	2,0	2,0	2,0
	Casi Nunca	18	9,2	9,2	11,2
	Algunas Veces	49	25,0	25,0	36,2
	Casi Siempre	76	38,8	38,8	75,0
	Siempre	49	25,0	25,0	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

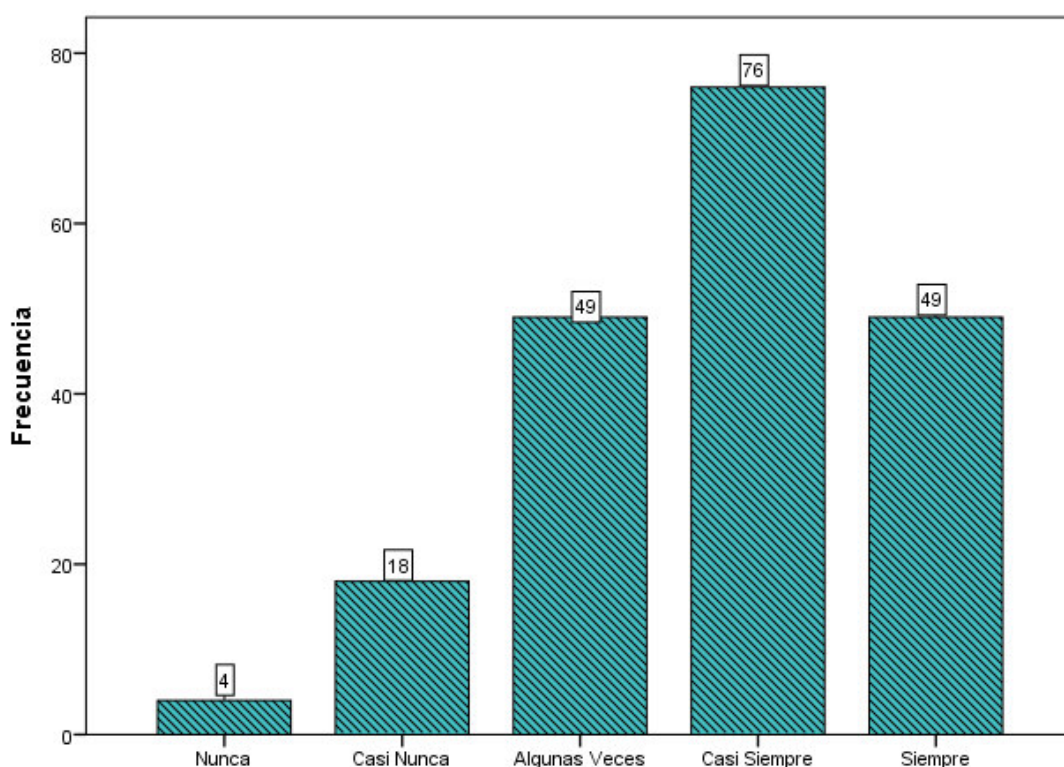
Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 10, indica, de los 196 encuestados, 76 manifiestan que existe división de la línea de autoridad **casi siempre**; en términos porcentuales esta

representa el 38.8 %. Asimismo, 49 encuestados manifiestan que existe división de la línea de autoridad **algunas veces**, representando en términos porcentuales un 25.0 %. También, 49 encuestados manifiestan que existe división de la línea de autoridad **algunas veces** y esto representa el 25.0 %. En términos globales representan un 88.8 %.

Figura 9: Diagrama de barras de la división de la línea de autoridad en su centro laboral - 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

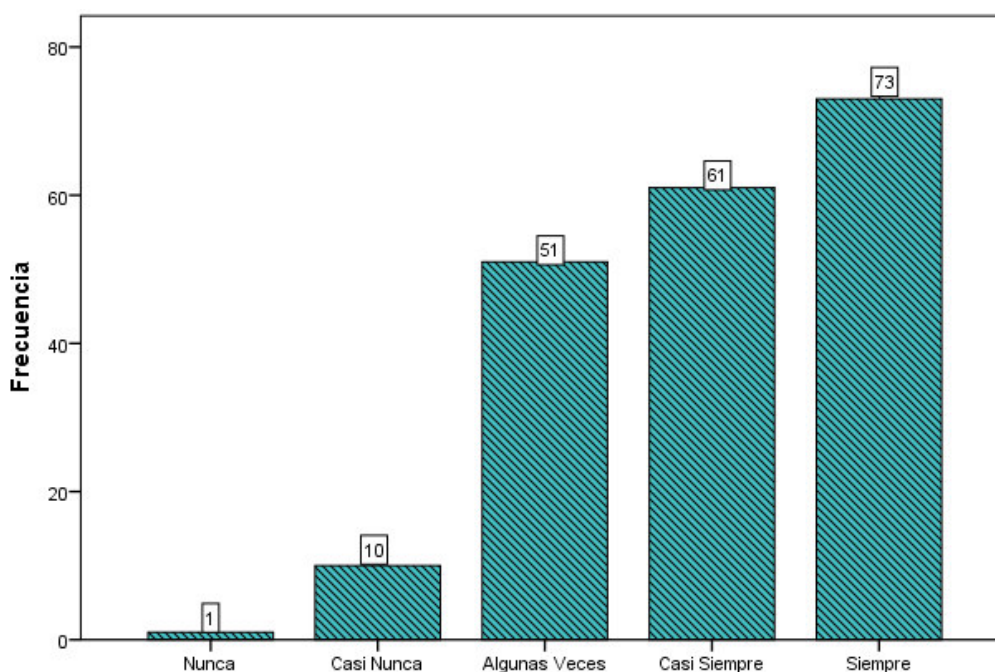
Tabla 11: Manual de procedimiento para el manejo de la información – 2016

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,5	,5	,5
	Casi Nunca	10	5,1	5,1	5,6
	Algunas Veces	51	26,0	26,0	31,6
	Casi Siempre	61	31,1	31,1	62,8
	Siempre	73	37,2	37,2	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 11, de los 196 encuestados, 73 manifiestan de que existe manual procedimientos **siempre**; en términos porcentuales esta representa el 37.2 %. Asimismo, 61 encuestados manifiestan de que existe manual de procedimientos **casi siempre**, representando en términos porcentuales un 31.1 %. También, 51 encuestados manifiestan de que existe manual de procedimientos **algunas veces** y esto representa el 26.0 %. En términos globales representan un 94.3 %.

Figura 10: Diagrama de barras del manual de procedimiento para el manejo de la información - 2016

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

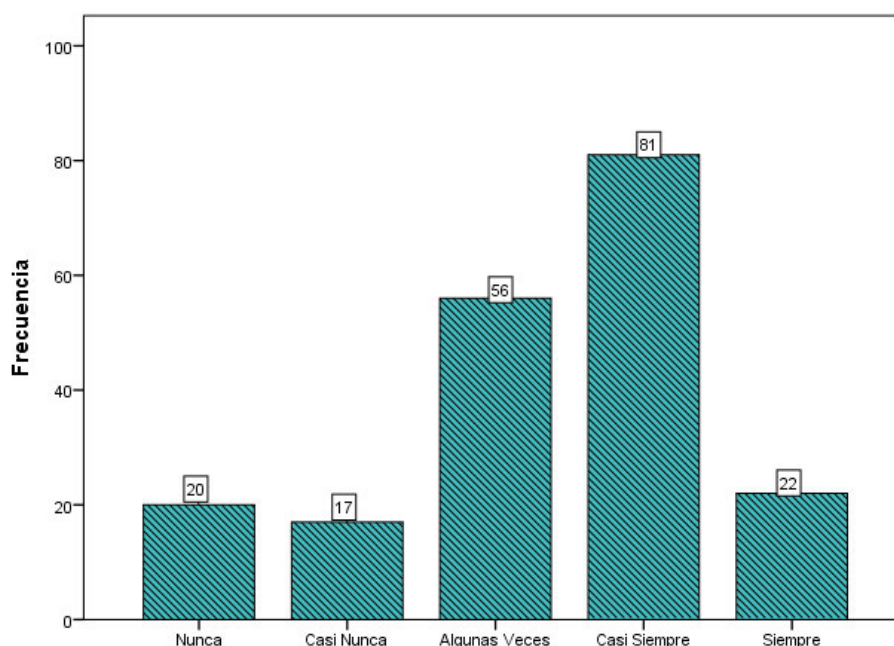
Tabla 12: Documentos de la gestión actualizados- 2016

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	10,2	10,2	10,2
	Casi Nunca	17	8,7	8,7	18,9
	Algunas Veces	56	28,6	28,6	47,4
	Casi Siempre	81	41,3	41,3	88,8
	Siempre	22	11,2	11,2	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 12, de los 196 encuestados, 81 manifiestan que existe documentos de gestión actualizados **casi siempre**; en términos porcentuales esta representa el 41.3 %. Asimismo, 56 encuestados manifiestan de que existe documentos de gestión actualizados **algunas veces**, representando en términos porcentuales un 28.6 %. También, 22 encuestados manifiestan de que existe documentos de gestión actualizados **siempre** y esto representa el 11.2 %. En términos globales representan un 81.8 % tal como podemos observar en la Tabla N° 12 y el Figura N°11.

Figura 11: Diagrama de barras de documentos de la gestión actualizados– 2016

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

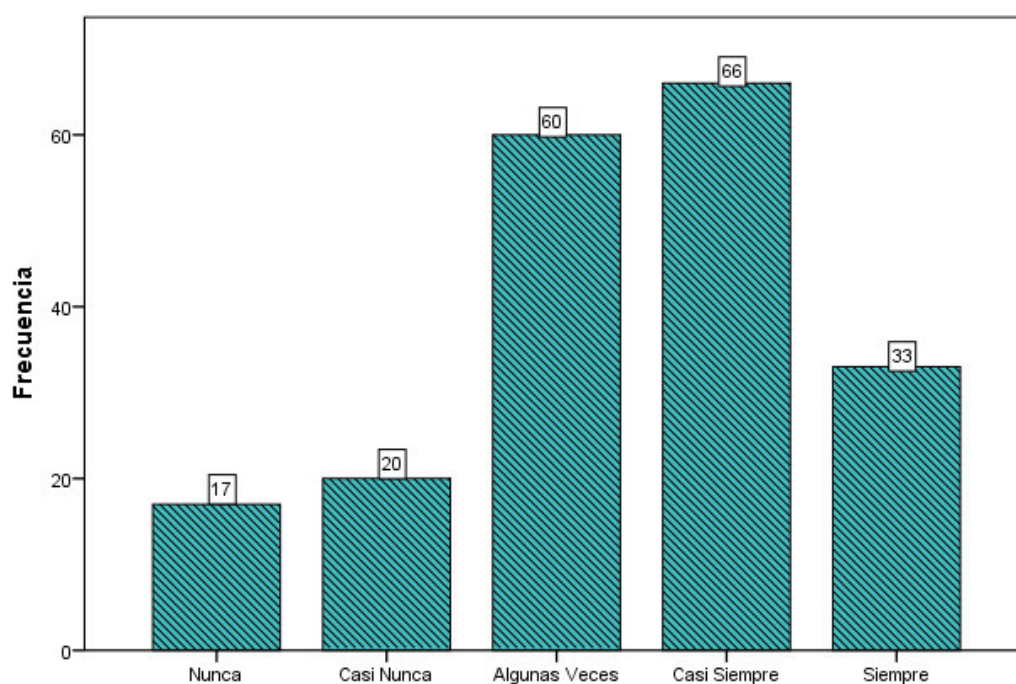
Tabla 13: Contratación de personal de manera transparente - 2016

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	8,7	8,7	8,7
	Casi Nunca	20	10,2	10,2	18,9
	Algunas Veces	60	30,6	30,6	49,5
	Casi Siempre	66	33,7	33,7	83,2
	Siempre	33	16,8	16,8	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 13, de los 196 encuestados, 66 manifiestan que la contratación de personal se da de manera transparente **casi siempre**, en términos porcentuales esta representa el 33.7 %. Asimismo, 60 encuestados manifiestan de que la contratación de personal se da de manera transparente **algunas veces**, representando en términos porcentuales un 30.6 %. También, 33 encuestados manifiestan de que la contratación de personal se da de manera transparente y esto representa el 16.8 %. En términos globales representan un 81.1 %.

Figura 12: Diagrama de barras sobre la contratación de personal – 2016

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Tabla 14: En los ascensos prima la amistad antes que la experiencia y conocimiento en el puesto - 2016

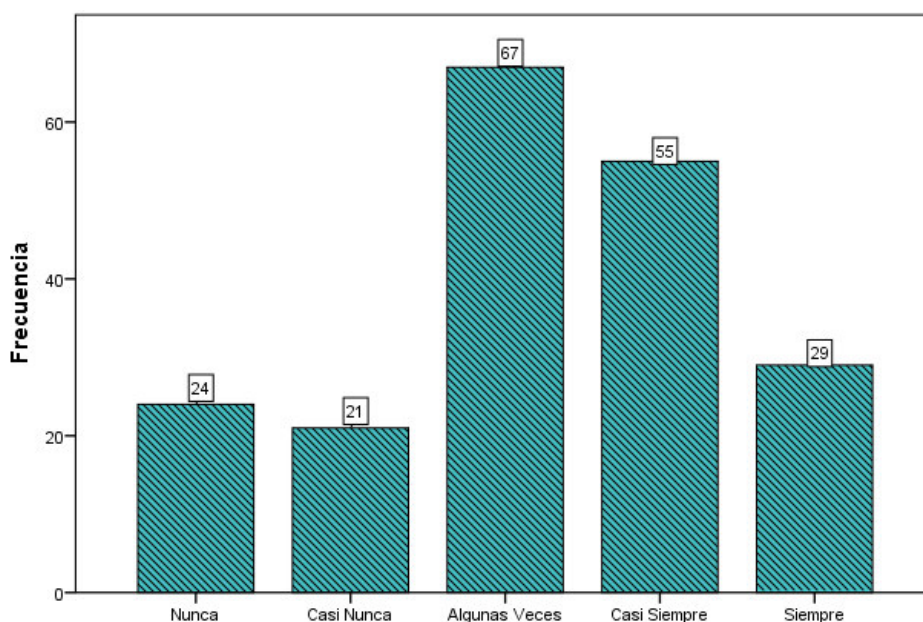
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	12,2	12,2	12,2
	Casi Nunca	21	10,7	10,7	23,0
	Algunas Veces	67	34,2	34,2	57,1
	Casi Siempre	55	28,1	28,1	85,2
	Siempre	29	14,8	14,8	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 14, de los 196 encuestados, 67 manifiestan que en ascensos prima la amistad antes que la experiencia y el conocimiento **algunas veces**, en términos porcentuales esta representa el 34.2 %. Asimismo, 55 encuestados manifiestan de que en los ascensos prima la amistad antes que la experiencia y el conocimiento **casi siempre** representando en términos porcentuales un 28.1 %. También, 29 encuestados manifiestan de que en los ascensos prima la amistad antes que la experiencia y el conocimiento **siempre** y esto representa el 14.8 %. En términos globales representan un 77.1 %.

Figura 13: Diagrama de barras en los ascensos prima la amistad antes que la experiencia y conocimiento en el puesto – 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Tabla 15: Merece un ascenso por su capacitación y experiencia - 2016

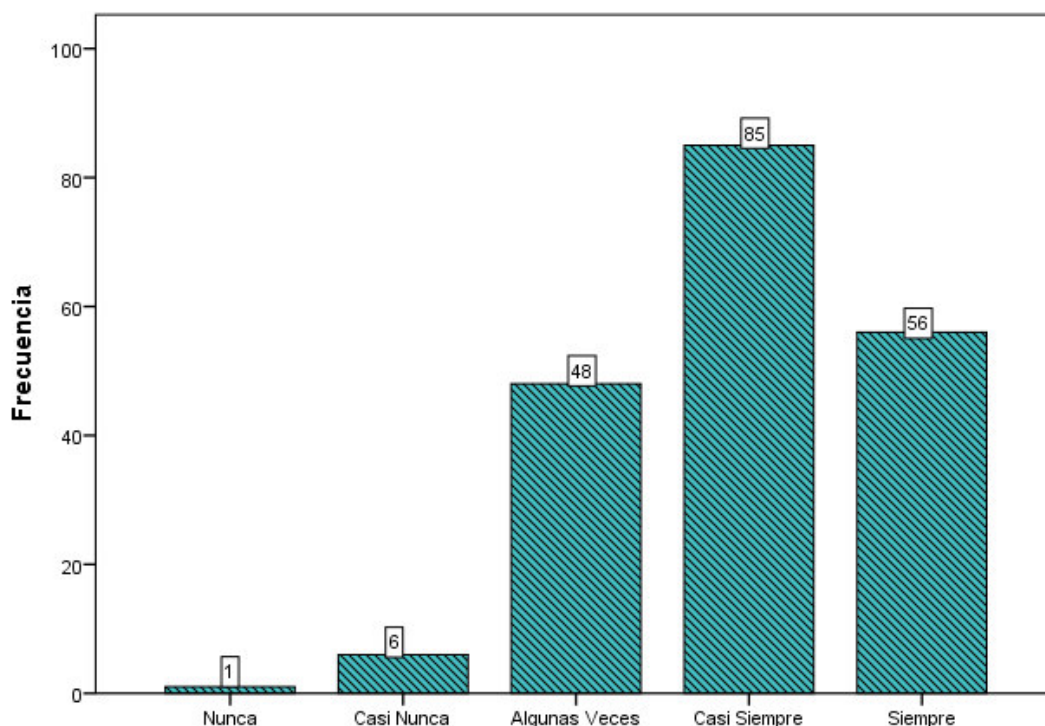
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,5	,5	,5
	Casi Nunca	6	3,1	3,1	3,6
	Algunas Veces	48	24,5	24,5	28,1
	Casi Siempre	85	43,4	43,4	71,4
	Siempre	56	28,6	28,6	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 15, los resultados indican que, de un total de 196 encuestados, 85 manifiestan que merecen un ascenso **casi siempre**; en términos porcentuales esta representa el 43.4 %. Asimismo 56 encuestados manifiestan que merecen un ascenso **siempre**, representando en términos porcentuales un 28.6 %. También, 48 encuestados manifiestan que merecen un ascenso **algunas veces** y esto representa el 24.5 %. En términos globales representan un 96.5 %.

Figura 14: Diagrama de barras “merece un ascenso por su capacitación y experiencia” - 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Tabla 16: Merece un aumento salarial - 2016

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,5	,5	,5
	Casi Nunca	5	2,6	2,6	3,1
	Algunas Veces	33	16,8	16,8	19,9
	Casi Siempre	79	40,3	40,3	60,2
	Siempre	78	39,8	39,8	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

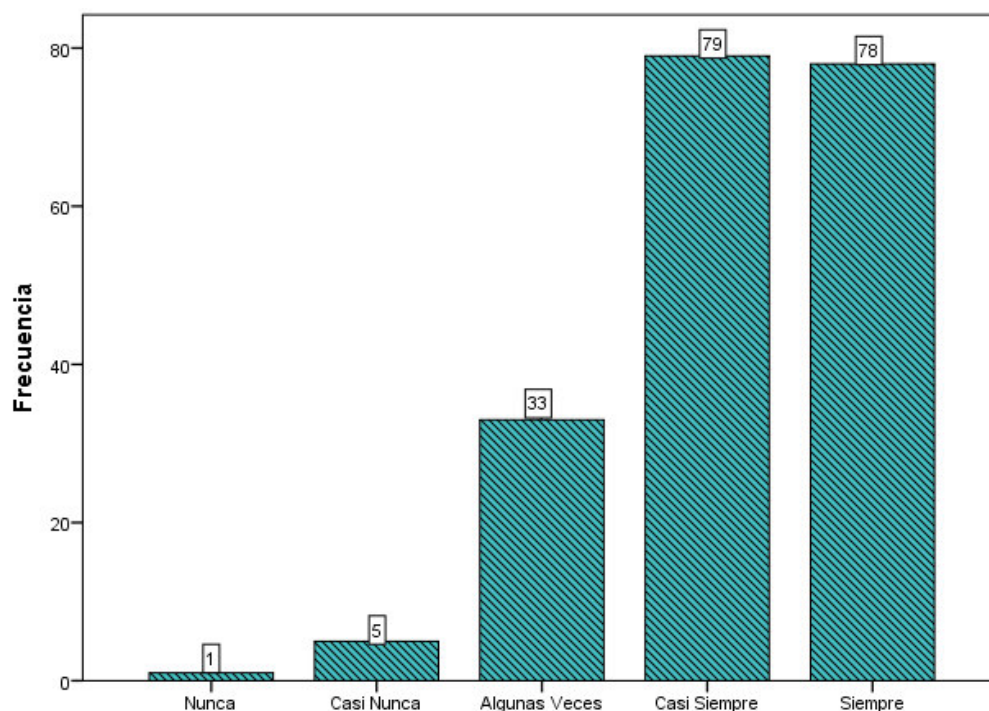
Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 16, de los 196 encuestados, 79 manifiestan que merecen un aumento salarial **casi siempre**; en términos porcentuales esta representa el 40.3 %. Asimismo 78 encuestados manifiestan que merecen un aumento salarial **siempre**, representando en términos porcentuales un 39.8 %. También, 33 encuestados manifiestan que merecen un aumento salarial

algunas veces y esto representa el 16.8 %. En términos globales representan un 96.9 %.

Figura 15: Diagrama de barras “merece un aumento salarial” - 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Tabla 17: Mayor capacitación a sus trabajadores - 2016

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,5	,5	,5
	Casi Nunca	1	,5	,5	1,0
	Algunas Veces	32	16,3	16,3	17,3
	Casi Siempre	64	32,7	32,7	50,0
	Siempre	98	50,0	50,0	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

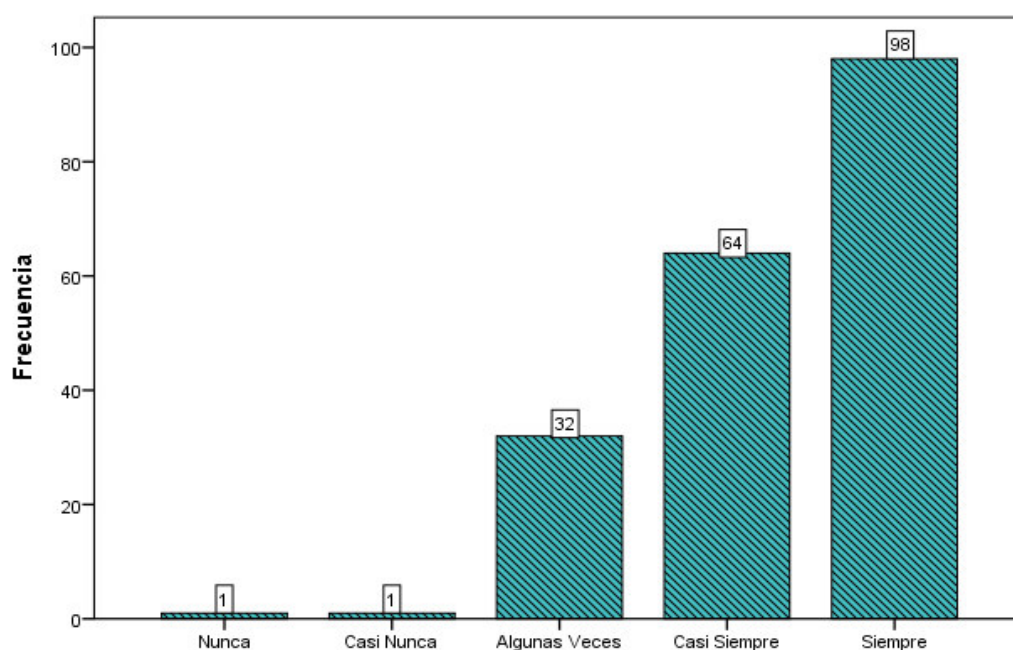
Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 17, de los 196 encuestados, 98 manifiestan que la institución debería dar mayor capacitación a sus trabajadores **siempre**; en términos porcentuales esta representa el 50.0 %. Asimismo, 64 encuestados manifiestan que la institución debería dar mayor capacitación a sus

trabajadores **casi siempre**, representando en términos porcentuales un 32.7 %. También, 32 encuestados manifiestan que la institución debería dar mayor capacitación a sus trabajadores **algunas veces** y esto representa el 16.3 %. En términos globales representan un 99.0 %.

Figura 16: Diagrama de barras de la capacitación a sus trabajadores - 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

4.1.2. El desempeño laboral del INDECI (Instituto Nacional de Defensa Civil)

En los siguientes cuadros mostraremos los resultados de las encuestas sobre dicho acápite:

Tabla 18: Su jefe y compañeros propician el desarrollo de la competencia -
2016

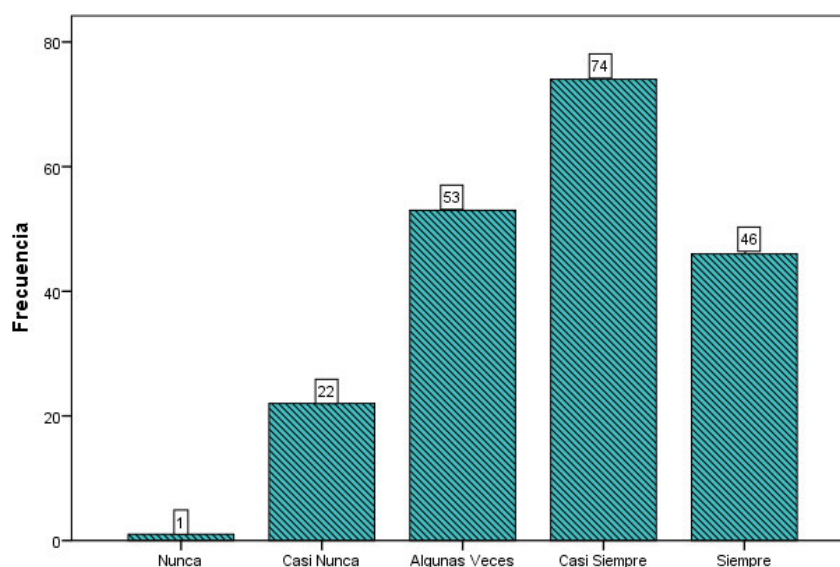
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,5	,5	,5
	Casi Nunca	22	11,2	11,2	11,7
	Algunas Veces	53	27,0	27,0	38,8
	Casi Siempre	74	37,8	37,8	76,5
	Siempre	46	23,5	23,5	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 18, de los 196 encuestados, 74 manifiestan que se propicia el desarrollo de la competencia casi siempre en términos porcentuales; esta representa el 37.8 %. Asimismo, 53 encuestados manifiestan que se propicia el desarrollo de la competencia **algunas veces**, representando en términos porcentuales un 27.0 %. También, 46 encuestados manifiestan que se propicia el desarrollo de la competencia **siempre** esto representa el 23.5 %. Finalmente, 22 encuestados manifiestan que se propicia el desarrollo de la competencia **casi nunca** esto representa 11.2%. En términos globales representan un 99.5 %.

Figura 17: Diagrama de barras “Su Jefe y Compañeros propician el desarrollo de la competencia” – 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

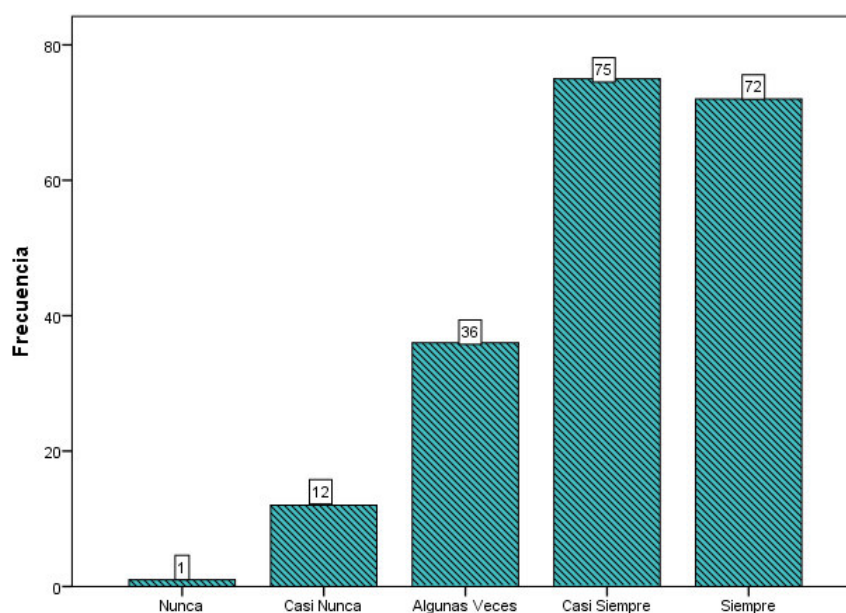
Tabla 19: La competencia permite dar un mejor servicio - 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	,5	,5	,5
Casi Nunca	12	6,1	6,1	6,6
Algunas Veces	36	18,4	18,4	25,0
Casi Siempre	75	38,3	38,3	63,3
Siempre	72	36,7	36,7	100,0
Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 19, de los 196 encuestados, 75 manifiestan que la competencia permite dar un mejor servicio **casi siempre**; en términos porcentuales esta representa el 38.3 %. Asimismo, 72 encuestados manifiestan que la competencia permite dar un mejor servicio **siempre**; en términos porcentuales un 36.7 %. También, 36 encuestados manifiestan que la competencia permite dar un mejor servicio **algunas veces** y esto representa el 18.4 %. En términos globales representan un 93.4 %.

Figura 18: Diagrama de barras “La competencia permite dar un mejor servicio” - 2016

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

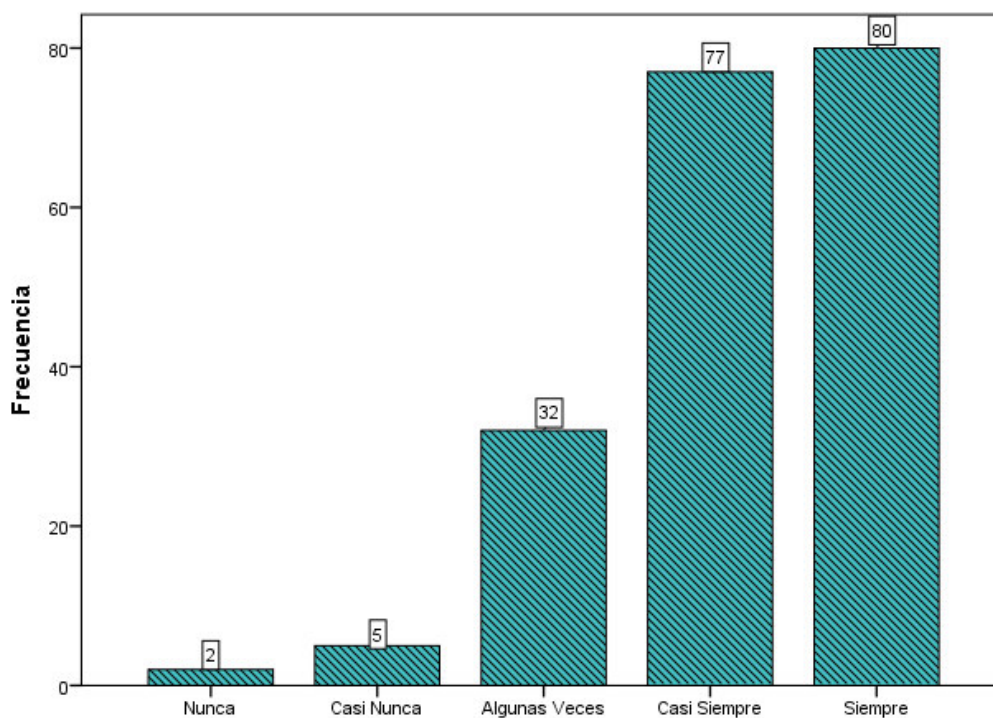
Tabla 20: Existe liderazgo por parte de su jefe - 2016

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,0	1,0	1,0
	Casi Nunca	5	2,6	2,6	3,6
	Algunas Veces	32	16,3	16,3	19,9
	Casi Siempre	77	39,3	39,3	59,2
	Siempre	80	40,8	40,8	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 20, de los 196 encuestados, 80 manifiestan que existe liderazgo por parte de su jefe **siempre**; en términos porcentuales esta representa el 40.8 %. Asimismo, 77 encuestados manifiestan que existe liderazgo por parte de su jefe **casi siempre**, en términos porcentuales un 39.3 %. También, 32 encuestados manifiestan que existe liderazgo por parte de su jefe **algunas veces** y esto representa el 16.3 %. En términos globales representan un 96.4 %.

Figura 19: Diagrama de barras del liderazgo por parte de su jefe - 2016

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

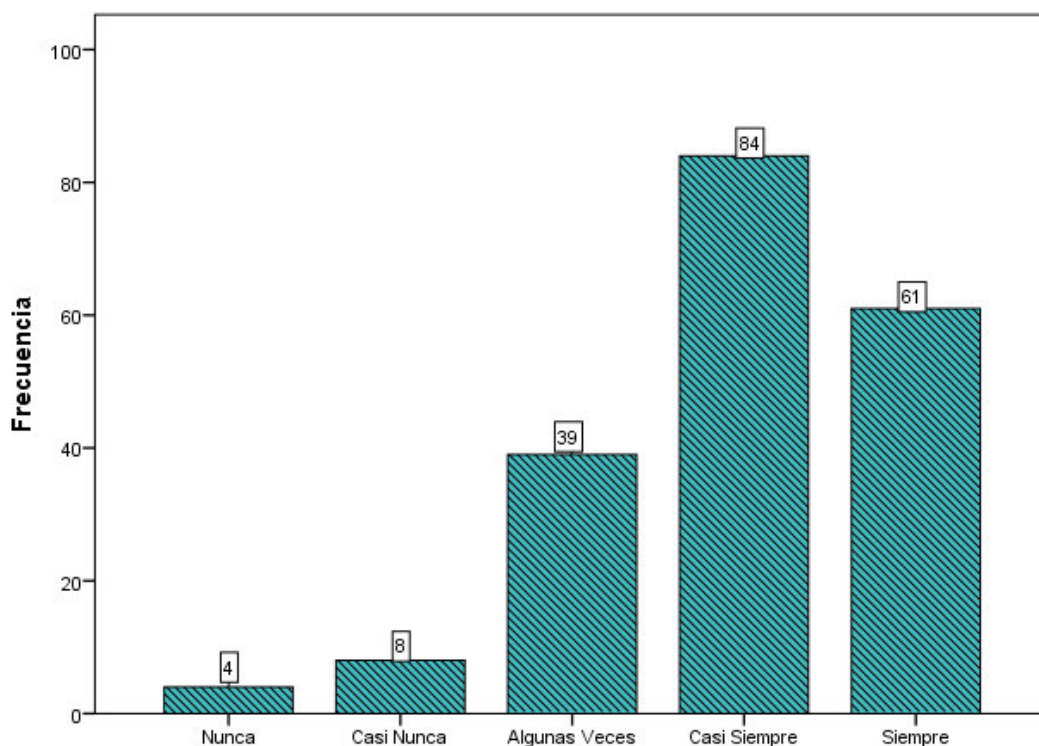
Tabla 21: La institución propia el liderazgo en equipo – 2016

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	2,0	2,0	2,0
	Casi Nunca	8	4,1	4,1	6,1
	Algunas Veces	39	19,9	19,9	26,0
	Casi Siempre	84	42,9	42,9	68,9
	Siempre	61	31,1	31,1	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 21, de los 196 encuestados, 84 manifiestan que se propicia el liderazgo en equipo **casi siempre**; en términos porcentuales esta representa el 42.9 %. Asimismo, 61 encuestados manifiestan que se propicia el liderazgo en equipo **siempre**, en términos porcentuales un 31.1 %. También, 39 encuestados manifiestan que se propicia el liderazgo en equipo **algunas veces** y esto representa el 19.9 %. En términos globales representan un 93.9 %.

Figura 20: Diagrama de barras liderazgo en equipo - 2016

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

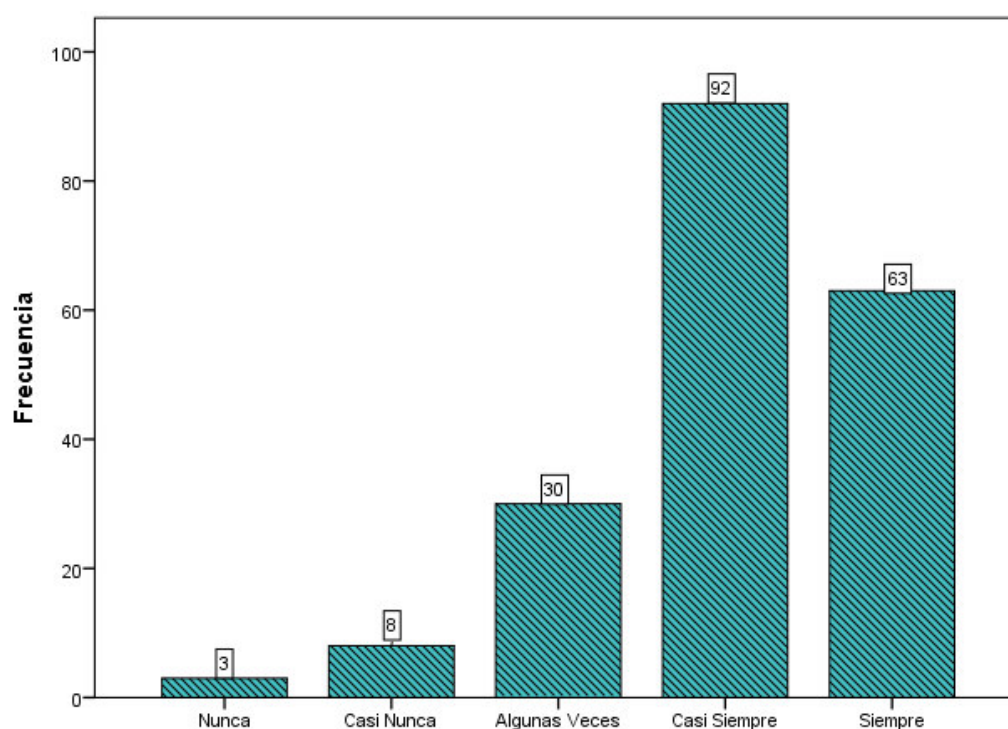
Tabla 22: El área donde labora es competitiva - 2016

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	1,5	1,5	1,5
	Casi Nunca	8	4,1	4,1	5,6
	Algunas Veces	30	15,3	15,3	20,9
	Casi Siempre	92	46,9	46,9	67,9
	Siempre	63	32,1	32,1	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 22, de los 196 encuestados, 92 manifiestan que el área donde laboran es competitiva **casi siempre**; en términos porcentuales esta representa el 46.9 %. Asimismo, 63 encuestados manifiestan que el área donde laboran es competitiva **siempre**, en términos porcentuales un 32.1 %. También, 30 encuestados manifiestan que el área donde laboran es competitiva **algunas veces** y esto representa el 15.3 %. En términos globales representan un 94.3 %.

Figura 21: Diagrama de barras “El área donde labora es competitiva” - 2016

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

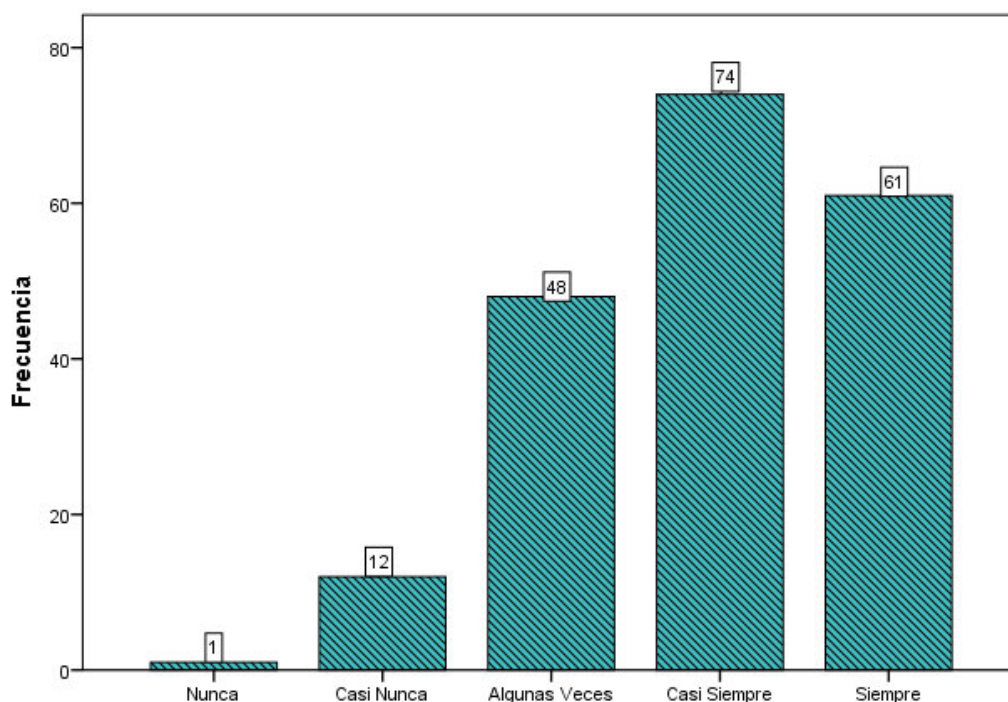
Tabla 23: Actitud de compromiso con su trabajo - 2016

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,5	,5	,5
	Casi Nunca	12	6,1	6,1	6,6
	Algunas Veces	48	24,5	24,5	31,1
	Casi Siempre	74	37,8	37,8	68,9
	Siempre	61	31,1	31,1	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 23, de los 196 encuestados, 74 manifiestan que tienen actitud de compromiso con su trabajo **casi siempre**; en términos porcentuales esta representa el 37.8 %. Asimismo, 61 encuestados manifiestan que tienen actitud de compromiso con su trabajo **siempre**, en términos porcentuales un 31.1 %. También 48 encuestados manifiestan que tienen actitud de compromiso con su trabajo **algunas veces** y esto representa el 24.5 %. En términos globales representan un 93.4 %.

Figura 22: Diagrama de barras de la Actitud de compromiso con su trabajo - 2016

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

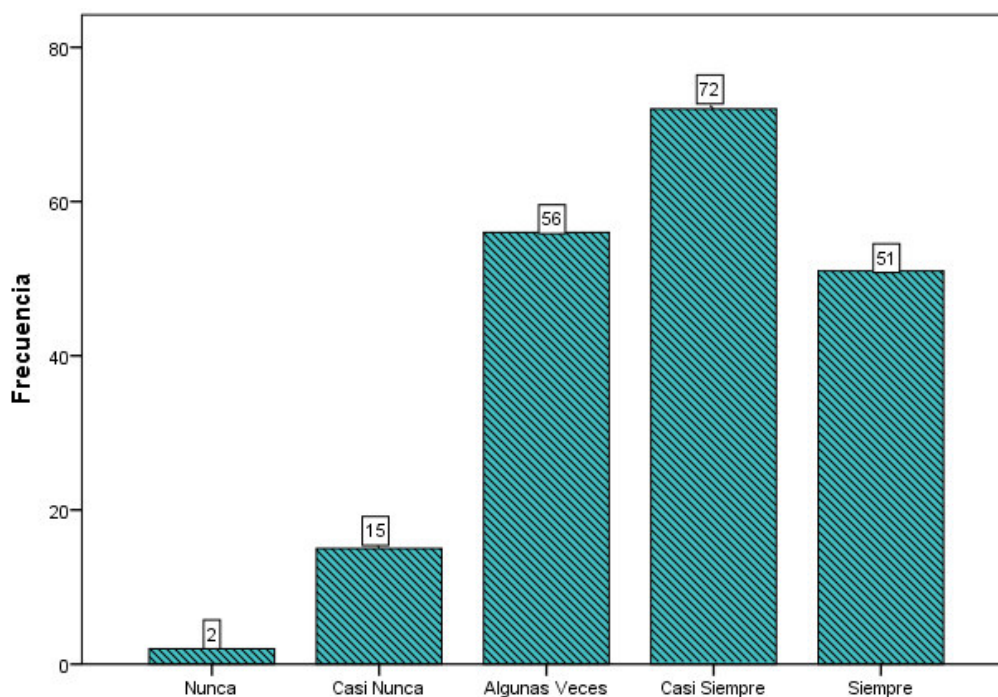
Tabla 24: Actitud para innovar ideas de trabajo - 2016

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,0	1,0	1,0
	Casi Nunca	15	7,7	7,7	8,7
	Algunas Veces	56	28,6	28,6	37,2
	Casi Siempre	72	36,7	36,7	74,0
	Siempre	51	26,0	26,0	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 24, de los 196 encuestados, 72 manifiestan que tienen actitud para innovar ideas de trabajo **casi siempre**; en términos porcentuales esta representa el 36.7 %. Asimismo, 56 encuestados manifiestan que tienen actitud para innovar ideas de trabajo **algunas veces**, en términos porcentuales un 28.6 %. También, 51 encuestados manifiestan que tienen actitud para innovar ideas de trabajo **siempre** y esto representa el 26.0 %. En términos globales representan un 91.3 %.

Figura 23: Diagrama de barras de la actitud para innovar ideas de trabajo - 2016

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

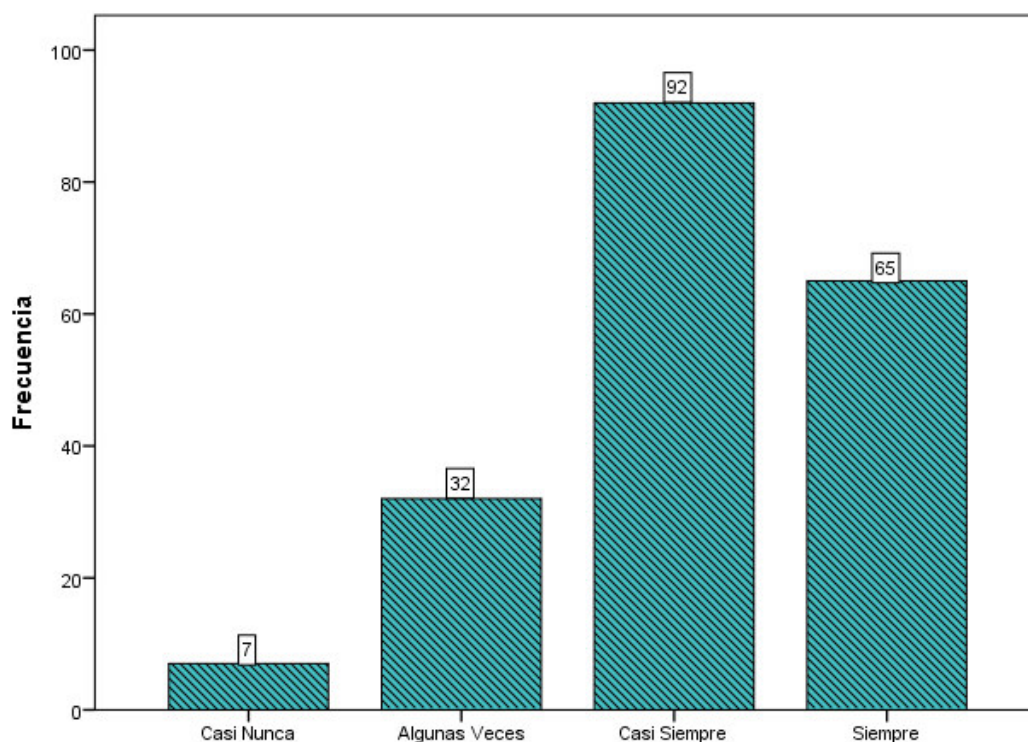
Tabla 25: Usted realiza su trabajo con efectividad - 2016

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	7	3,6	3,6	3,6
	Algunas Veces	32	16,3	16,3	19,9
	Casi Siempre	92	46,9	46,9	66,8
	Siempre	65	33,2	33,2	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 25, de los 196 encuestados, 92 manifiestan que realizan su trabajo con efectividad **casi siempre**; en términos porcentuales esta representa el 46.9 %. Asimismo, 65 encuestados manifiestan que realizan su trabajo con efectividad **siempre**, en términos porcentuales un 33.2 %. También, 32 encuestados manifiestan que realizan su trabajo con efectividad **algunas veces** y esto representa el 16.3 %. En términos globales representan un 96.4 %.

Figura 24: Diagrama de barras “Usted realiza su trabajo con efectividad” - 2016

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Tabla 26: Su jefe se encuentra comprometido con el logro de los objetivos –
2016

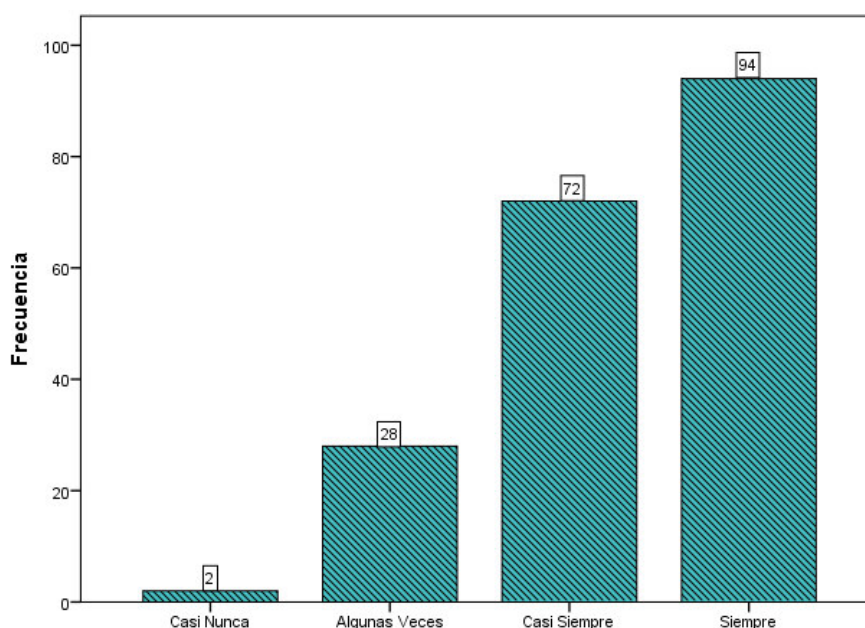
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	1,0	1,0	1,0
	Algunas Veces	28	14,3	14,3	15,3
	Casi Siempre	72	36,7	36,7	52,0
	Siempre	94	48,0	48,0	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 26, de los 196 encuestados, 94 manifiestan que su jefe se encuentra comprometido con el logro de los objetivos **siempre**; en términos porcentuales esta representa el 48.0 %. Asimismo, 72 encuestados manifiestan que su jefe se encuentra comprometido con el logro de los objetivos **casi siempre**, en términos porcentuales un 36.7 %. También, 28 encuestados manifiestan que su jefe se encuentra comprometido con el logro de los objetivos **algunas veces** y esto representa el 14.3 %. En términos globales representan un 99.0 %.

Figura 25: Diagrama de barras “Su Jefe se encuentra comprometido con el logro de los objetivos” - 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Tabla 27: Trabaja en equipo para el cumplimiento de los objetivos institucionales - 2016

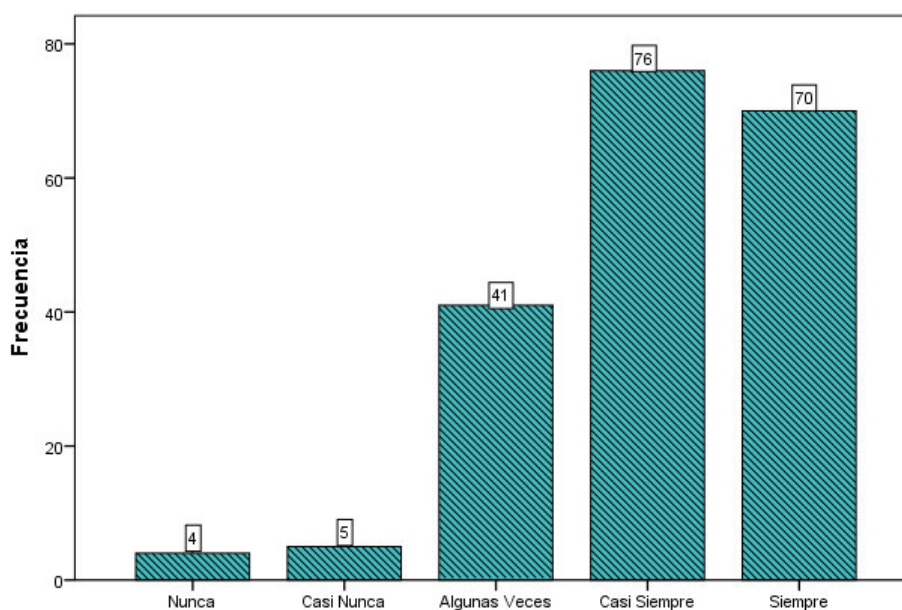
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	2,0	2,0	2,0
	Casi Nunca	5	2,6	2,6	4,6
	Algunas Veces	41	20,9	20,9	25,5
	Casi Siempre	76	38,8	38,8	64,3
	Siempre	70	35,7	35,7	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 27, de los 196 encuestados, 76 manifiestan que trabajan en equipo para el cumplimiento de los objetivos institucionales **casi siempre**; en términos porcentuales esta representa el 38.8 %. Asimismo, 70 encuestados manifiestan que trabajan en equipo para el cumplimiento de los objetivos institucionales **siempre**, en términos porcentuales un 35.7 %. También 41 encuestados manifiestan que trabajan en equipo para el cumplimiento de los objetivos institucionales **algunas veces** y esto representa el 20.9 %. En términos globales representan un 95.4 %.

Figura 26: Diagrama de barras “Trabaja en equipo para el cumplimiento de los objetivos institucionales” - 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Tabla 28: El Jefe presta atención sobre el rendimiento de sus trabajadores -
2016

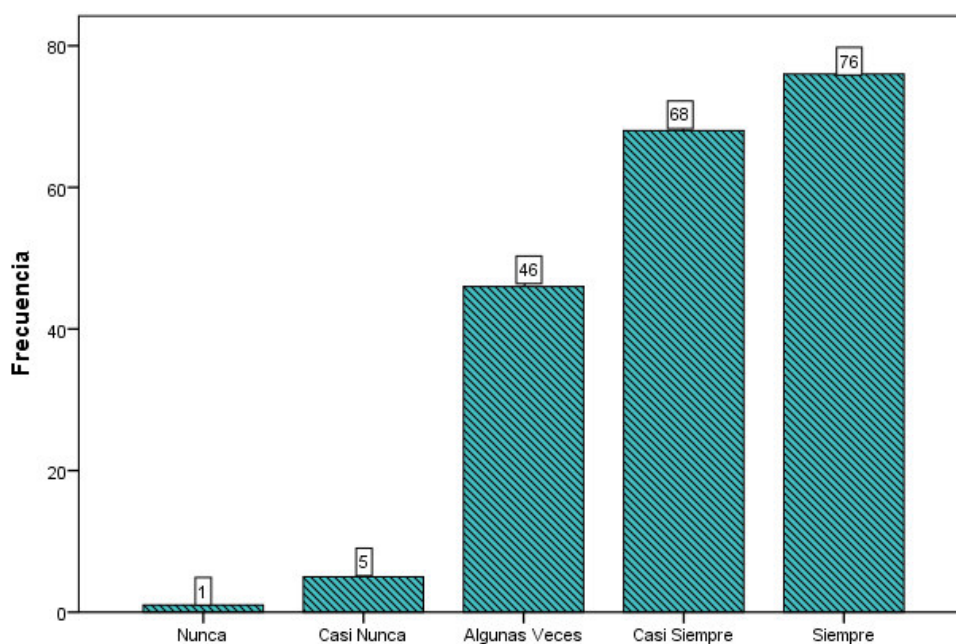
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,5	,5	,5
	Casi Nunca	5	2,6	2,6	3,1
	Algunas Veces	46	23,5	23,5	26,5
	Casi Siempre	68	34,7	34,7	61,2
	Siempre	76	38,8	38,8	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 28, se evidencia que, de un total de 196 encuestados, 76 manifiestan que el jefe presta atención sobre el rendimiento de sus trabajadores **siempre**; en términos porcentuales esta representa el 38.8 %. Asimismo, 68 encuestados manifiestan que el jefe presta atención sobre el rendimiento de sus trabajadores **casi siempre**, en términos porcentuales un 34.7 %. También, 41 encuestados manifiestan que el jefe presta atención sobre el rendimiento de sus trabajadores **algunas veces** y esto representa el 23.5 %. En términos globales representan un 97 %.

Figura 27: Diagrama de barras atención sobre el rendimiento de sus
trabajadores – 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

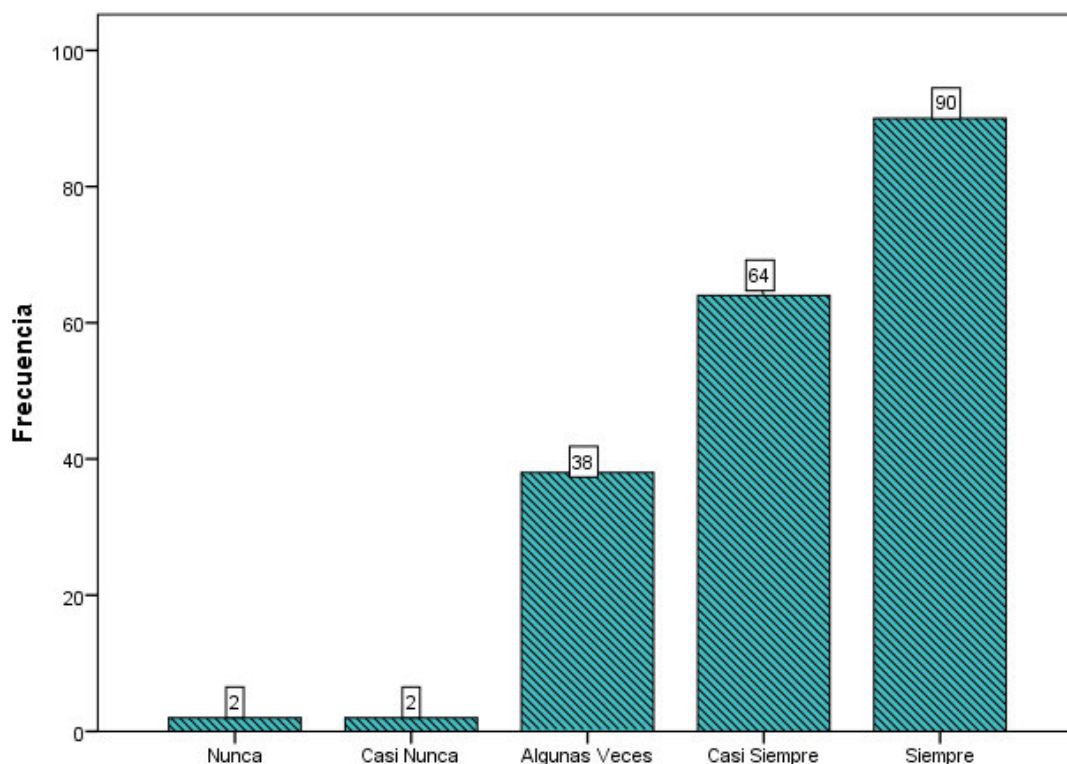
Tabla 29: Es responsable con el manejo de la información - 2016

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,0	1,0	1,0
	Casi Nunca	2	1,0	1,0	2,0
	Algunas Veces	38	19,4	19,4	21,4
	Casi Siempre	64	32,7	32,7	54,1
	Siempre	90	45,9	45,9	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 29, de los 196 encuestados, 90 manifiestan que son responsables con el manejo de la información **siempre**; en términos porcentuales esta representa el 45.9 %. Asimismo, 64 encuestados manifiestan que son responsables con el manejo de la información **casi siempre** en términos porcentuales un 32.7 %. También, 38 encuestados manifiestan que son responsables con el manejo de la información **algunas veces** y esto representa el 19.4 %. En términos globales representan un 98 %.

Figura 28: Diagrama de barras de manejo de la información - 2016

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Tabla 30: Cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda -
2016

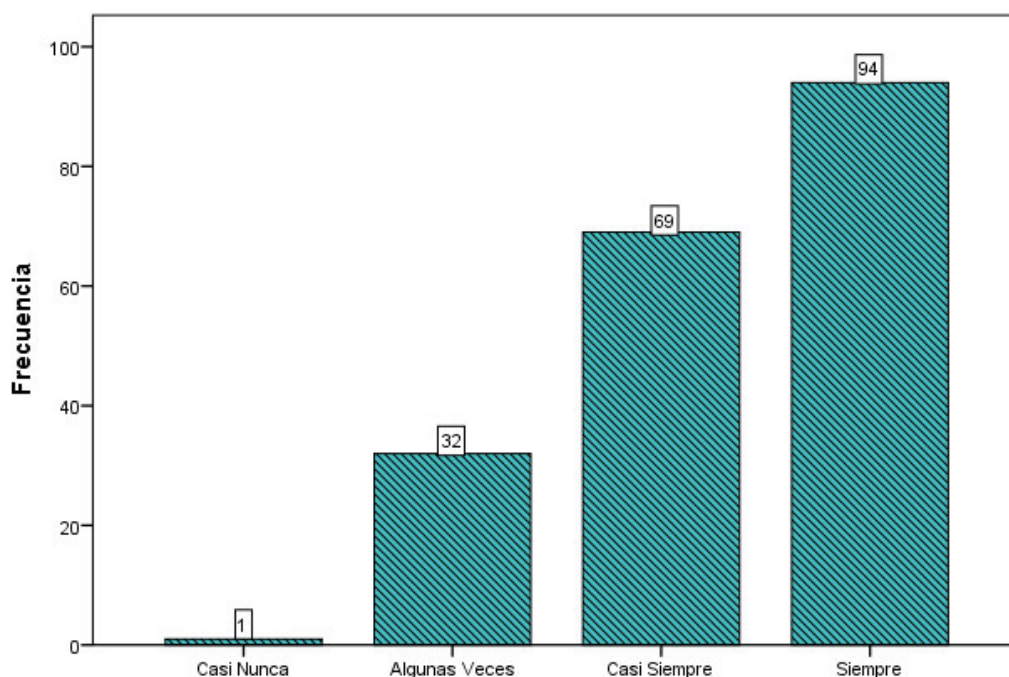
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	,5	,5	,5
	Algunas Veces	32	16,3	16,3	16,8
	Casi Siempre	69	35,2	35,2	52,0
	Siempre	94	48,0	48,0	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 30, indican que, de un total de 196 encuestados, 94 manifiestan que cumple con responsabilidad **siempre**; en términos porcentuales esta representa el 48.0 %. Asimismo, 69 encuestados manifiestan que cumple con responsabilidad **casi siempre**, en términos porcentuales un 35.2 %. También, 32 encuestados manifiestan que cumple con responsabilidad **algunas veces** y esto representa el 16.3 %, En términos globales representan un 99.5 %.

Figura 29: Diagrama de barras “Cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda” - 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

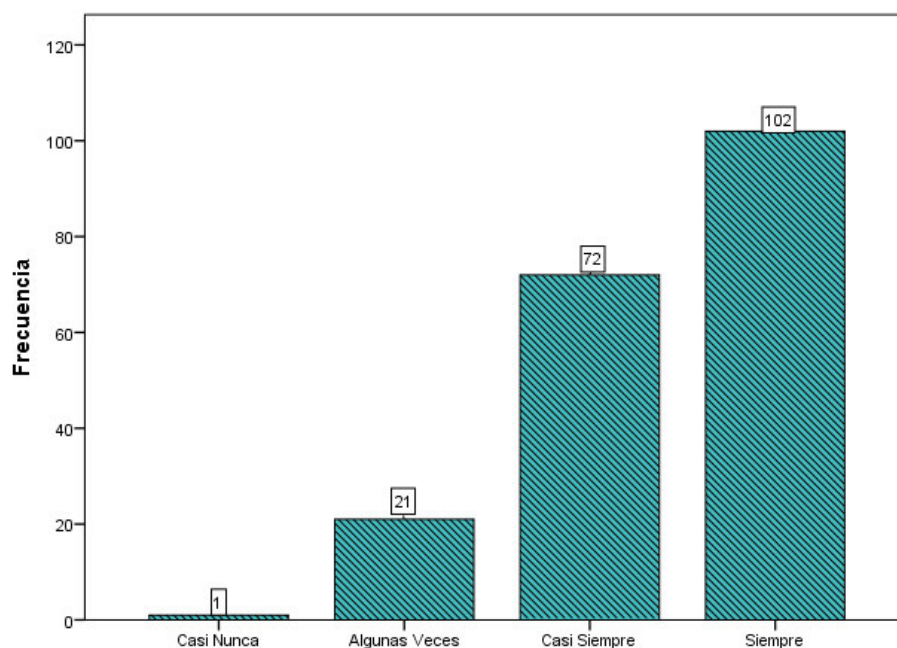
Tabla 31: Su Jefe se encuentra satisfecho con la labor que usted realiza - 2016

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	,5	,5	,5
	Algunas Veces	21	10,7	10,7	11,2
	Casi Siempre	72	36,7	36,7	48,0
	Siempre	102	52,0	52,0	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 31, de los 196 encuestados, 102 manifiestan que su jefe se encuentra satisfecho con la labor que realiza **siempre**, en términos porcentuales esta representa el 52.0 %. Asimismo, 72 encuestados manifiestan que su jefe se encuentra satisfecho con la labor que realiza **casi siempre**, en términos porcentuales un 36.7 %. También, 21 encuestados manifiestan que su jefe se encuentra satisfecho con la labor que realiza **algunas veces** y esto representa el 10.7 %. En términos globales representan un 99.4 %.

Figura 30: Diagrama de barras “Su Jefe se encuentra satisfecho con la labor que usted realiza” - 2016

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Tabla 32: Satisfacción con la labor que realiza en su área de trabajo -
2016

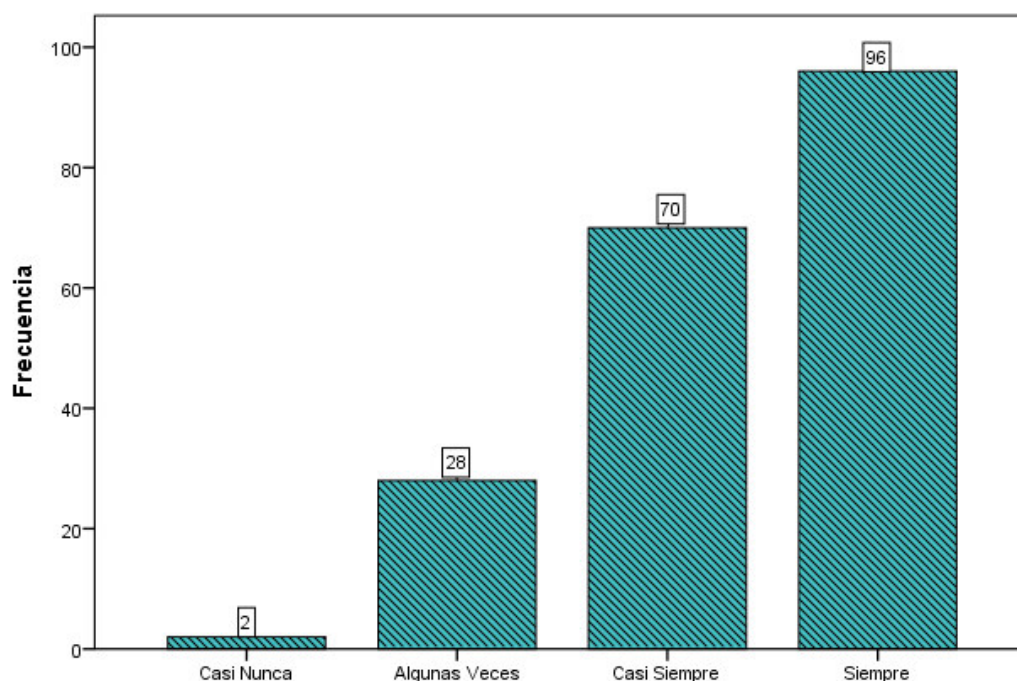
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	1,0	1,0	1,0
	Algunas Veces	28	14,3	14,3	15,3
	Casi Siempre	70	35,7	35,7	51,0
	Siempre	96	49,0	49,0	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la Tabla N° 32, de los 196 encuestados, 96 (49.0 %), 70 (35.7 %) y 28 (14.3 %) encuestados indican sentirse satisfechos siempre, casi siempre y algunas veces respectivamente. En términos globales representan un 99.0 %.

Figura 31: Diagrama de barras “Satisfacción con la labor que realiza en su área de trabajo” - 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general

Los resultados del presente trabajo se presentan en cuadros y Figuras con frecuencias y porcentajes.

Formulación de hipótesis estadísticas

H0: No existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en una institución pública, caso INDECI, año 2016.

H1: Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en una institución pública, caso INDECI, año 2016.

Tabla 33: Clima organizacional vs desempeño laboral

			Desempeño Laboral				Total
			Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Clima Organizacional	Algunas Veces	Recuento	1	27	33	0	61
		Recuento esperado	,3	9,6	33,0	18,1	61,0
		% del total	0,5%	13,8%	16,8%	0,0%	31,1%
	Casi Siempre	Recuento	0	4	66	46	116
		Recuento esperado	,6	18,3	62,7	34,3	116,0
		% del total	0,0%	2,0%	33,7%	23,5%	59,2%
	Siempre	Recuento	0	0	7	12	19
		Recuento esperado	,1	3,0	10,3	5,6	19,0
		% del total	0,0%	0,0%	3,6%	6,1%	9,7%
Total		Recuento	1	31	106	58	196
		Recuento esperado	1,0	31,0	106,0	58,0	196,0
		% del total	0,5%	15,8%	54,1%	29,6%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Tabla 34: Pruebas de Chi - Cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	78,114 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	92,190	6	,000
Asociación lineal por lineal	65,717	1	,000
N de casos válidos	196		

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Interpretación: Del análisis se tiene un resultado menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se puede afirmar que existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en una institución pública, caso INDECI, año 2016.

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

4.2.2.1. Comprobación de la hipótesis específica 1

Formulación de hipótesis estadísticas

H0: No existe relación directa entre el clima organizacional y la eficiencia del desempeño laboral del personal de una institución pública.

H1: Existe relación directa entre el clima organizacional y la eficiencia del desempeño laboral del personal en una institución pública.

Tabla 35: Clima organizacional vs eficiencia laboral

			Eficiencia Laboral				Total
			Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Clima organizacional	Algunas Veces	Recuento	4	31	24	2	61
		Recuento esperado	1,6	13,1	32,1	14,3	61,0
		% del total	2,0%	15,8%	12,2%	1,0%	31,1%
	Casi Siempre	Recuento	1	11	71	33	116
		Recuento esperado	3,0	24,9	61,0	27,2	116,0
		% del total	0,5%	5,6%	36,2%	16,8%	59,2%
	Siempre	Recuento	0	0	8	11	19
		Recuento esperado	,5	4,1	10,0	4,5	19,0
		% del total	0,0%	0,0%	4,1%	5,6%	9,7%
Total	Recuento	5	42	103	46	196	
	Recuento esperado	5,0	42,0	103,0	46,0	196,0	
	% del total	2,6%	21,4%	52,6%	23,5%	100,0%	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Tabla 36: Pruebas de Chi - Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	67,495 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	69,890	6	,000
Asociación lineal por lineal	55,589	1	,000
N de casos válidos	196		

a. 5 casillas (41,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,48.

Interpretación: Del análisis se tiene un resultado menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, existe relación directa entre el clima organizacional y la eficiencia del desempeño laboral del personal en una institución pública.

4.2.3 Comprobación de la hipótesis específica 2

Formulación de hipótesis estadísticas

H0: No existe relación directa entre el clima organizacional y la eficacia del desempeño laboral del personal en una institución pública.

H1: Existe relación directa entre el clima organizacional y la eficacia del desempeño laboral del personal de una institución pública.

Tabla 37: Clima organizacional vs eficacia laboral

			Eficacia Laboral				Total
			Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Clima organizacional	Algunas Veces	Recuento	1	34	26	0	61
		Recuento esperado	,3	15,6	27,4	17,7	61,0
		% del total	0,5%	17,3%	13,3%	0,0%	31,1%
	Casi Siempre	Recuento	0	16	58	42	116
		Recuento esperado	,6	29,6	52,1	33,7	116,0
		% del total	0,0%	8,2%	29,6%	21,4%	59,2%
	Siempre	Recuento	0	0	4	15	19
		Recuento esperado	,1	4,8	8,5	5,5	19,0
		% del total	0,0%	0,0%	2,0%	7,7%	9,7%
Total	Recuento	1	50	88	57	196	
	Recuento esperado	1,0	50,0	88,0	57,0	196,0	
	% del total	0,5%	25,5%	44,9%	29,1%	100,0%	

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Tabla 38: Pruebas de Chi - Cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	74,311 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	87,895	6	,000
Asociación lineal por lineal	67,166	1	,000
N de casos válidos	196		

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Interpretación: Del análisis se tiene un resultado menor que 0,05 (0,000 < 0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, existe relación directa entre el clima organizacional y la eficacia del desempeño laboral del personal de una institución pública.

4.2.4 Comprobación de la hipótesis específica 3

Formulación de hipótesis estadísticas

H0: No existe relación directa entre el clima organizacional y la calidad del servicio del personal en una institución pública.

H1: Existe relación directa entre el clima organizacional y la calidad del servicio del personal en una institución pública.

Tabla 39: Clima organizacional vs calidad laboral

			Calidad Laboral			Total
			Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Clima organizacional	Algunas Veces	Recuento	25	27	9	61
		Recuento esperado	10,0	24,0	27,1	61,0
		% del total	12,8%	13,8%	4,6%	31,1%
	Casi Siempre	Recuento	5	48	63	116
		Recuento esperado	18,9	45,6	51,5	116,0
		% del total	2,6%	24,5%	32,1%	59,2%

Siempre	Recuento	2	2	15	19
	Recuento esperado	3,1	7,5	8,4	19,0
	% del total	1,0%	1,0%	7,7%	9,7%
Total	Recuento	32	77	87	196
	Recuento esperado	32,0	77,0	87,0	196,0
	% del total	16,3%	39,3%	44,4%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Tabla 40: Pruebas de Chi - Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	57,633 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	59,972	4	,000
Asociación lineal por lineal	44,114	1	,000
N de casos válidos	196		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,10

Interpretación: Como el valor de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Es decir, existe relación directa entre el clima organizacional y la calidad del servicio del personal en una institución pública.

4.3. Presentación de resultados

4.3.1. Presentación de resultado clima organizacional vs desempeño laboral

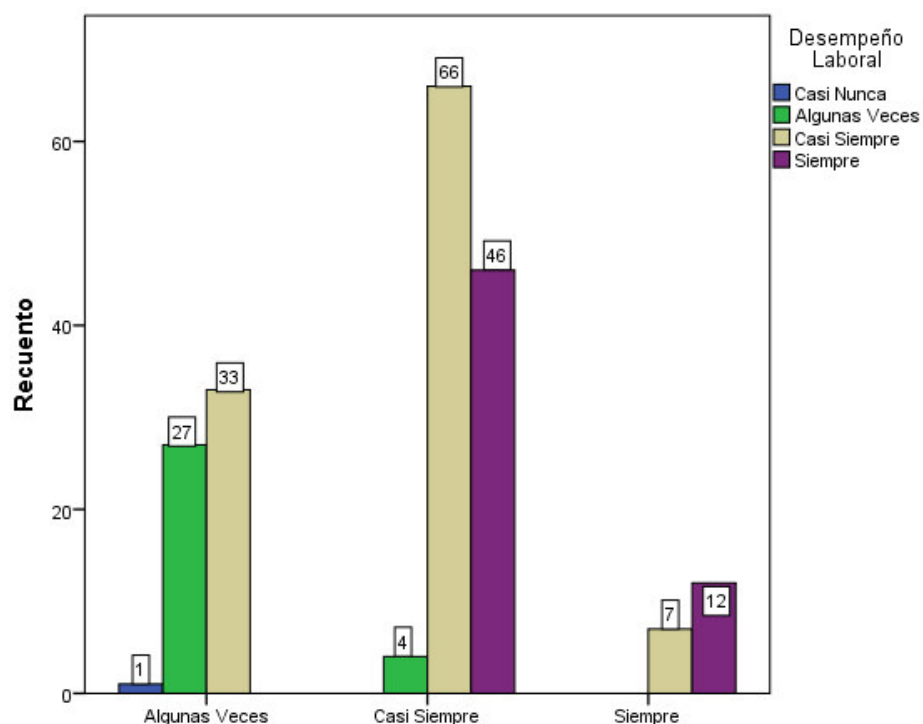
Tabla 41: clima organizacional vs desempeño laboral - 2016

		Desempeño Laboral				Total
		Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Clima organizacional	Algunas Veces	1	27	33	0	61
	Casi Siempre	0	4	66	46	116
	Siempre	0	0	7	12	19
Total		1	31	106	58	196

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Figura 32: Diagrama de barras “clima organizacional vs desempeño laboral” – 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

De los 196 encuestados, 66 manifestaron que existe una relación Casi Siempre y 46 manifiestan que **casi siempre** hay un clima organizacional, desempeño laboral adecuado **siempre**.

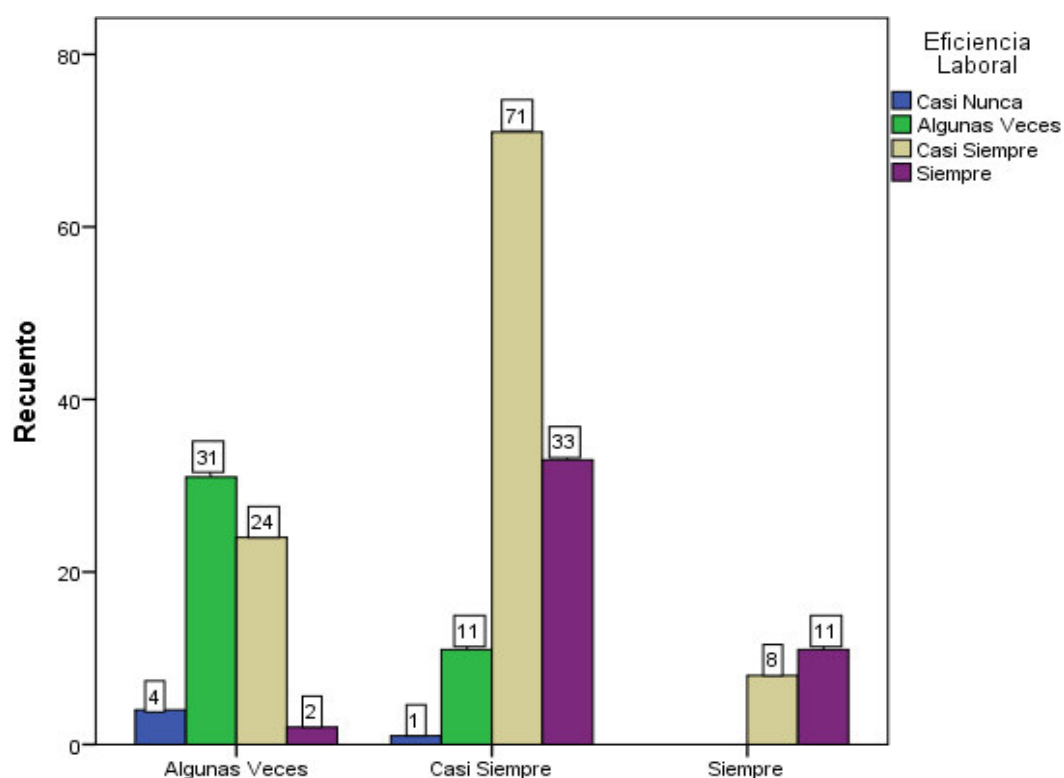
Tabla 42: Clima organizacional vs eficiencia laboral - 2016

		Eficiencia Laboral				Total
		Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Clima organizacional	Algunas Veces	4	31	24	2	61
	Casi Siempre	1	11	71	33	116
	Siempre	0	0	8	11	19
Total		5	42	103	46	196

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Figura 33: Diagrama de barras “Clima organizacional vs eficiencia laboral” - 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la relación del clima organizacional y la eficiencia laboral 71 manifestaron que existe una relación **casi siempre** de los 196 encuestados, 33 manifiestan que **casi siempre** hay un clima organizacional y eficiencia laboral adecuado **siempre**.

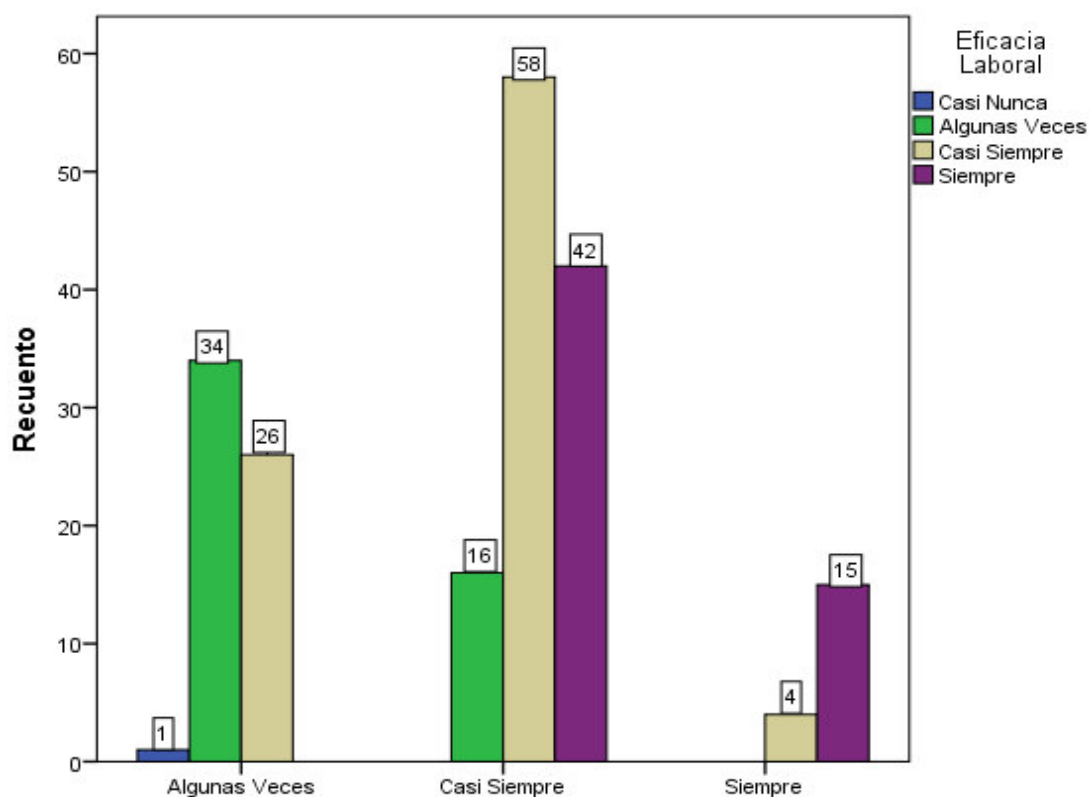
Tabla 43: clima organizacional vs eficacia laboral - 2016

		Eficacia Laboral				Total
		Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Clima organizacional	Algunas Veces	1	34	26	0	61
	Casi Siempre	0	16	58	42	116
	Siempre	0	0	4	15	19
Total		1	50	88	57	196

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Figura 34: Diagrama de barras “Clima organizacional vs eficacia laboral”
- 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la relación del clima organizacional y la eficacia laboral 58 manifestaron que existe una relación **casi siempre** de los 196 encuestados, 42 manifiestan que **casi siempre** hay un clima organizacional y eficacia laboral adecuado **siempre**.

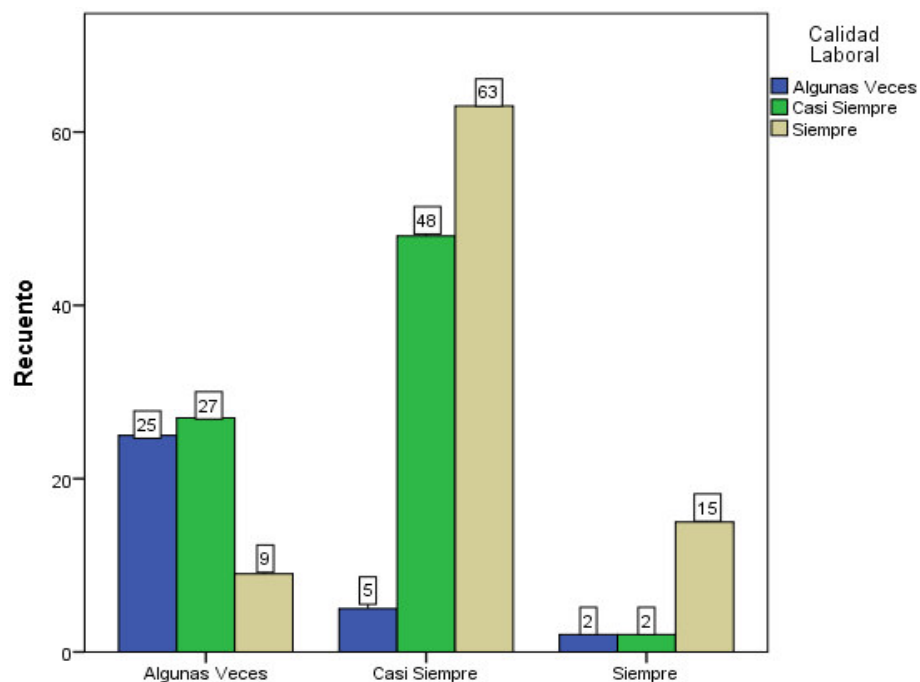
Tabla 44: clima organizacional vs calidad laboral – 2016

		Calidad Laboral			Total
		Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Clima organizacional	Algunas Veces	25	27	9	61
	Casi Siempre	5	48	63	116
	Siempre	2	2	15	19
Total		32	77	87	196

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Figura 35: Diagrama de barras “Organizacional Vs Calidad Laboral” - 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la relación del clima organizacional y la calidad laboral 48 manifestaron que existe una relación **casi siempre** de los 196 encuestados, 63 manifiestan que **casi siempre** hay un clima organizacional y calidad laboral adecuado **siempre**, 27 manifiestan que **algunas veces** hay un clima organizacional y calidad laboral **casi siempre** y 25 manifiestan que **algunas veces** hay un clima organizacional y calidad laboral.

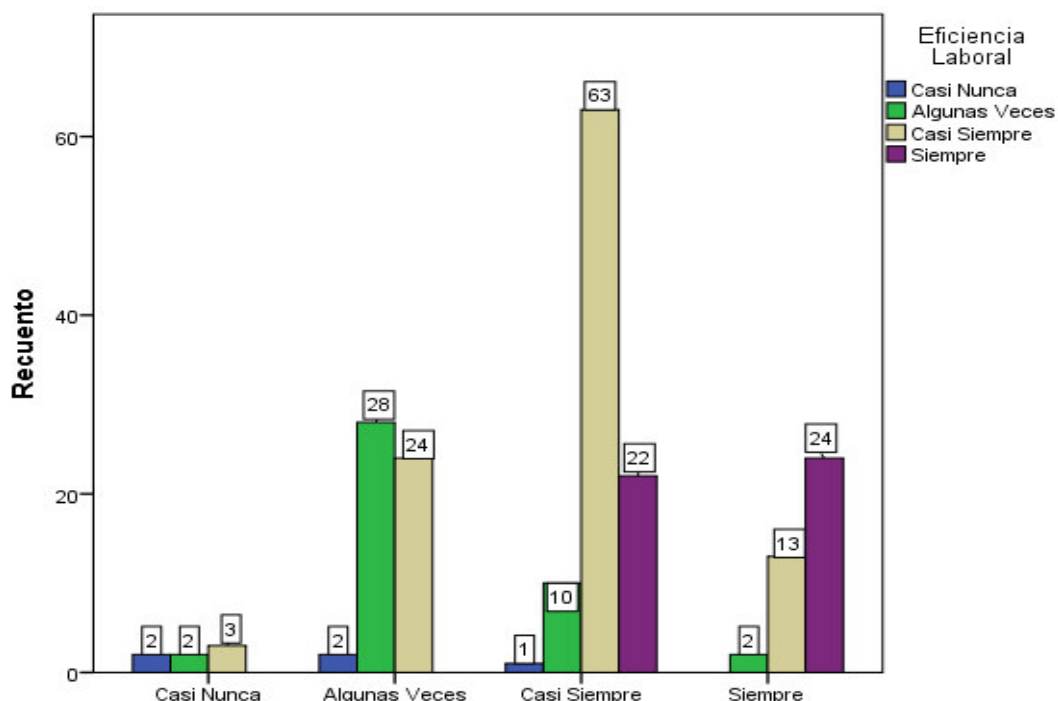
Tabla 45: Relaciones humanas vs eficiencia laboral - 2016

		Eficiencia Laboral				Total
		Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Relaciones Humanas	Casi Nunca	2	2	3	0	7
	Algunas Veces	2	28	24	0	54
	Casi Siempre	1	10	63	22	96
	Siempre	0	2	13	24	39
Total		5	42	103	46	196

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Figura 36: Diagrama de barras “Relaciones Humanas Vs Eficiencia Laboral” - 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Entre las Relaciones Humanas y la Eficiencia Laboral 63 manifestaron que existe una relación **casi siempre** de los 196 encuestados, 28 manifiestan que **algunas veces** las Relaciones Humanas influyen sobre la Eficiencia Laboral y 24 manifiestan que **siempre** las relaciones Humanas influyen en la Eficiencia Laboral.

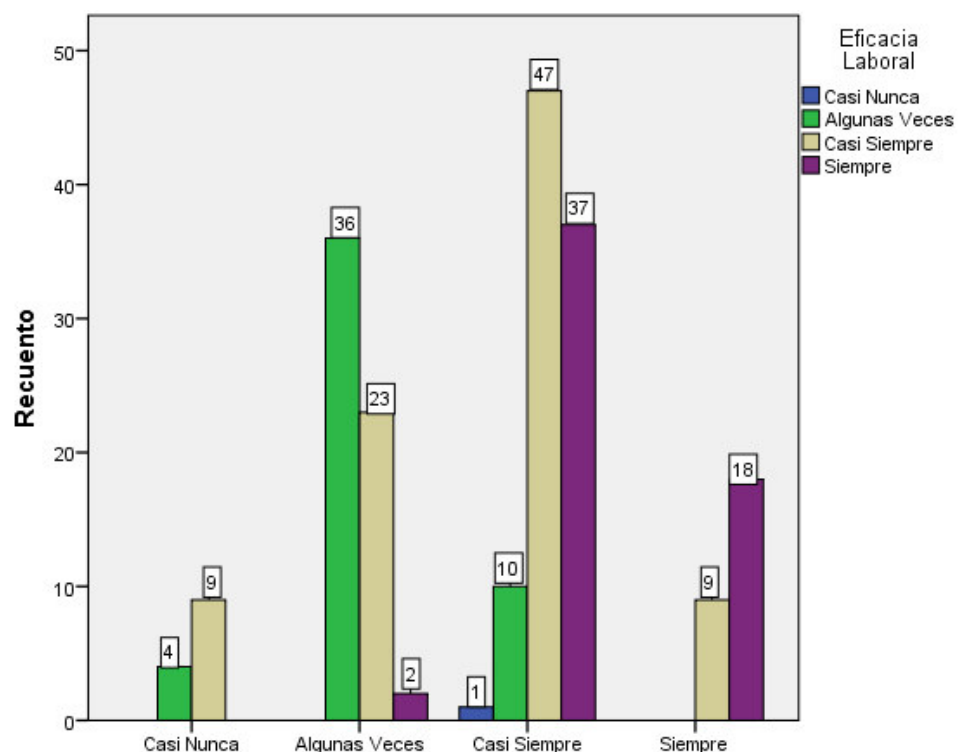
Tabla 46: Estructura de puestos vs eficacia laboral - 2016

		Eficacia Laboral				Total
		Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Estructura de Puestos	Casi Nunca	0	4	9	0	13
	Algunas Veces	0	36	23	2	61
	Casi Siempre	1	10	47	37	95
	Siempre	0	0	9	18	27
Total		1	50	88	57	196

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Figura 37: Diagrama de barras “Estructura de Puestos Vs Eficacia Laboral” - 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la relación de la estructura de puestos y la eficacia laboral 47 manifestaron que existe una relación **casi siempre** de los 196 encuestados, 37 manifiestan que hay **casi siempre** y **siempre** una estructura de puestos y eficacia laboral y 36 manifiestan que **algunas veces** hay una estructura de puestos y eficacia laboral.

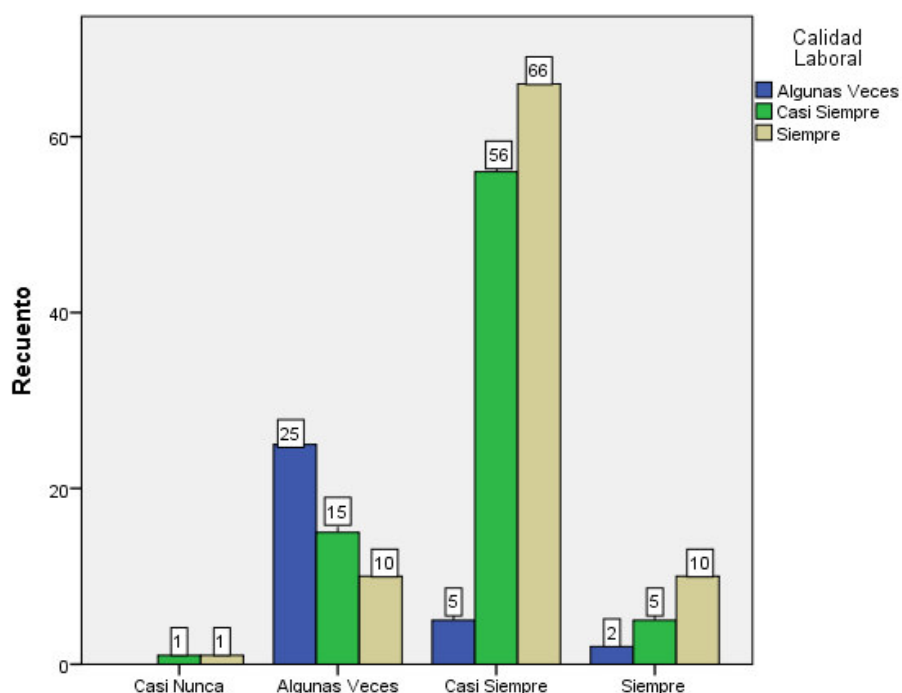
Tabla 47: Incentivos laboral vs calidad laboral – 2016

		Calidad Laboral			Total
		Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Incentivos Laborales	Casi Nunca	0	1	1	2
	Algunas Veces	25	15	10	50
	Casi Siempre	5	56	66	127
	Siempre	2	5	10	17
Total		32	77	87	196

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Figura 38: Diagrama de barras “Incentivos Laboral Vs Calidad Laboral”
- 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la relación de incentivos laborales y la calidad laboral 66 manifestaron que existe una relación **casi siempre** y **siempre** de los 196 encuestados, 56 manifiestan que **casi siempre** hay incentivos laborales y calidad laboral y 25 manifiestan que **algunas veces** hay incentivos laborales y calidad laboral.

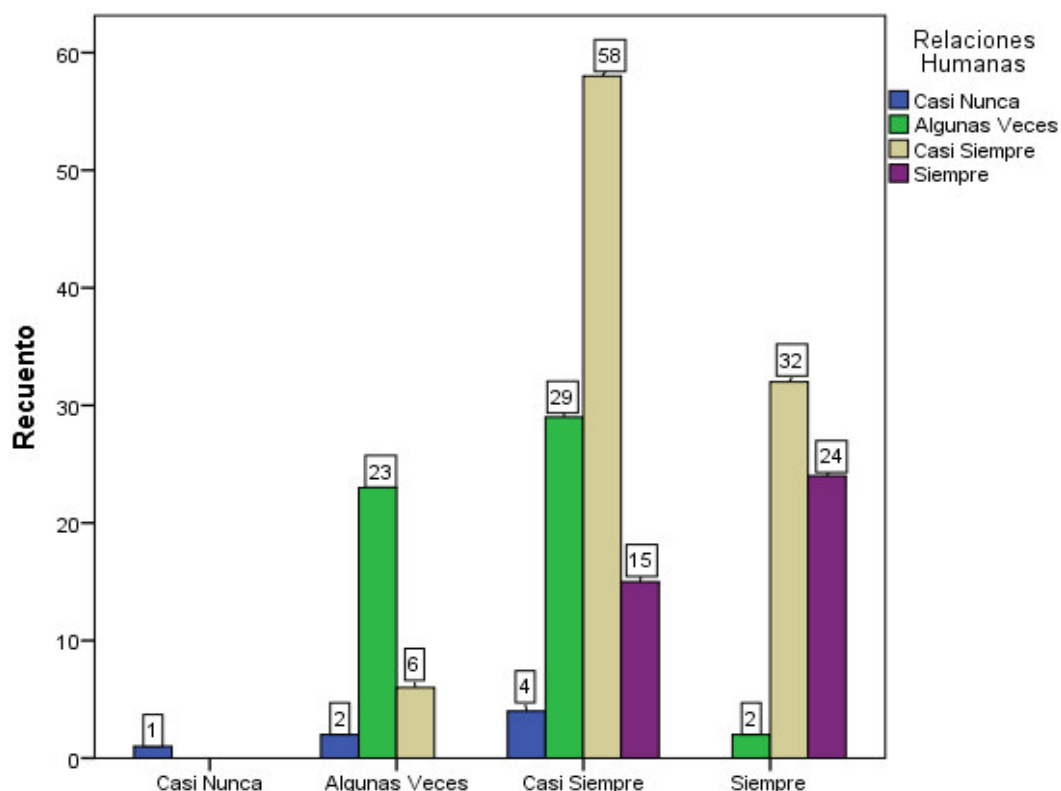
Tabla 48: Desempeño laboral vs relaciones humanas – 2016

		Relaciones Humanas				Total
		Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Desempeño Laboral	Casi Nunca	1	0	0	0	1
	Algunas Veces	2	23	6	0	31
	Casi Siempre	4	29	58	15	106
	Siempre	0	2	32	24	58
Total		7	54	96	39	196

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Figura 39: Diagrama de barras “Desempeño laboral vs relaciones humanas” – 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la relación de desempeño laboral y relaciones humanas 58 manifestaron que existe una relación **casi siempre** de los 196 encuestados, 32 manifiestan que **siempre** y **casi siempre** hay desempeño laboral y relaciones humanas y 29 manifiestan que **casi siempre** y **algunas veces** hay desempeño laboral y relaciones humanas.

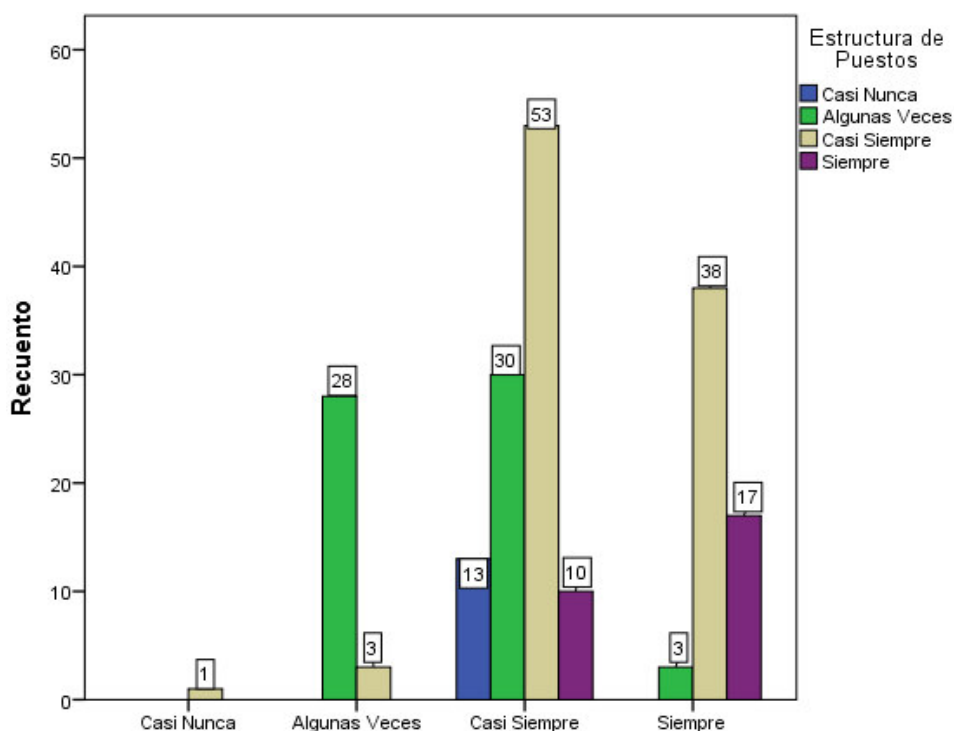
Tabla 49: Desempeño laboral vs estructura de puestos – 2016

		Estructura de Puestos				Total
		Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Desempeño Laboral	Casi Nunca	0	0	1	0	1
	Algunas Veces	0	28	3	0	31
	Casi Siempre	13	30	53	10	106
	Siempre	0	3	38	17	58
Total		13	61	95	27	196

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Figura 40: Diagrama de barras “Desempeño laboral vs estructura de puestos” - 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la relación de desempeño laboral y estructura de puestos 53 manifestaron que existe relación **casi siempre** de los 196 encuestados, 38 manifiestan que **siempre** y **casi siempre** hay desempeño laboral y estructura de puestos y 30 manifiestan que **casi siempre** y **algunas veces** hay desempeño laboral y estructura de puestos.

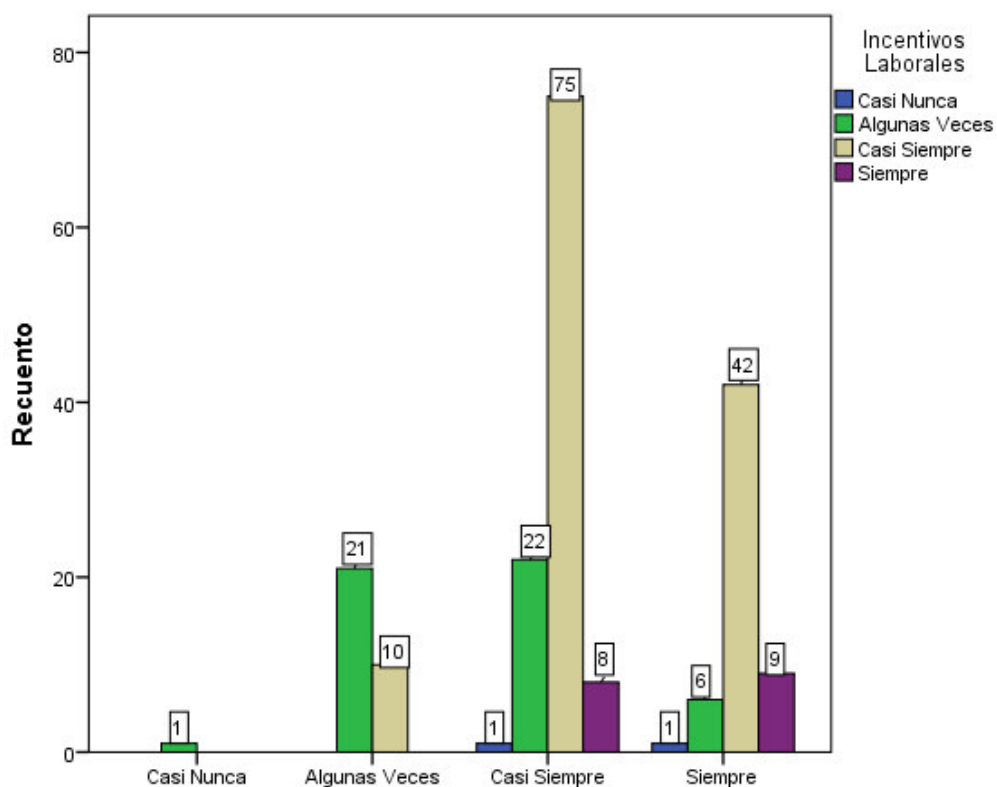
Tabla 50: Desempeño laboral vs incentivos laborales – 2016

		Incentivos Laborales				Total
		Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Desempeño Laboral	Casi Nunca	0	1	0	0	1
	Algunas Veces	0	21	10	0	31
	Casi Siempre	1	22	75	8	106
	Siempre	1	6	42	9	58
Total		2	50	127	17	196

Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

Figura 41: Diagrama de barras “Desempeño laboral vs incentivos laborales” – 2016



Fuente: Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

En la relación de desempeño laboral e incentivos laborales 75 manifestaron que existe relación **casi siempre** de los 196 encuestados, 42 manifiestan que **siempre** y **casi siempre** hay desempeño laboral e incentivos laborales y 22 manifiestan que **casi siempre** y **algunas veces** hay desempeño laboral e incentivos laborales.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

En el desarrollo del presente estudio sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en una institución pública, Caso INDECI año 2016, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Con respecto a la Hipótesis General, que planteaba que existe relación directa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal en una Institución Pública, Caso INDECI, año 2016, la correlación de Chi-cuadrado de Pearson encontrada entre ambas variables fue de $p = 0.000 < 0.05$, por lo que podemos afirmar que existe Relación directa entre las dos variables de estudio. En tal sentido, podemos afirmar que a medida que aumenta la percepción del Clima Organizacional mayor será el Desempeño Laboral de los trabajadores dentro de una Institución.
- Con respecto a la Hipótesis Específica 01, que planteaba que existe relación directa entre el Clima Organizacional y la Eficiencia del Desempeño Laboral del personal en una Institución Pública, la correlación de Chi-cuadrado de Pearson encontrada entre ambas variables fue de $p = 0.000 < 0.05$, por lo que podemos afirmar que mientras mejor sea el Clima Organizacional mejor será la Eficiencia de los Trabajadores dentro de una Institución.
- Con respecto a la Hipótesis Específica 02, que planteaba que existe relación directa entre el Clima Organizacional y la eficacia del Desempeño Laboral del personal en una Institución Pública, la correlación de Chi-cuadrado de Pearson encontrada entre ambas variables fue de $p = 0.000 < 0.05$, por lo que podemos afirmar que mientras mejor sea el Clima Organizacional, mejor será la Eficacia de los Trabajadores dentro de una Institución.

- Con respecto a la Hipótesis Específica 03, que planteaba que existe relación directa entre el Clima Organizacional y la Calidad del desempeño laboral del personal en una Institución Pública, la correlación de Chi-cuadrado de Pearson encontrada entre ambas variables fue de $p = 0.000 < 0.05$, por lo que podemos afirmar que mientras mejor sea el clima organizacional, mejor calidad será el servicio que brinden los trabajadores dentro de una Institución.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se sugiere elaborar un Plan Anual de Capacitación en donde se desarrollen cursos relacionados a Relaciones Humanas (integración, motivación y relaciones interpersonales), estructura de Puestos (división de trabajo, línea de autoridad y normatividad) y empoderamiento; indistintamente en donde laboren y a las necesidades de cada área con la finalidad que los trabajadores tomen conciencia de la tarea que realizan.
- En marco de la motivación, elaborar un plan de reconocimiento por áreas, donde se premie al trabajador más destacado del mes por el servicio que brinda (a las autoridades, sus compañeros y a la población), por su desempeño laboral, por su liderazgo y por lo competente que se muestra en la función que desempeña en el área donde labora.
- Incentivar el trabajo en equipo, innovar en el área donde se desempeña, tener actitud comprometida con el logro de los objetivos institucionales
- Efectuar reajustes económicos de acuerdo a la responsabilidad y al nivel de capacitación de cada trabajador.
- Fomentar reuniones trimestrales/semestrales por áreas; a fin de intercambiar experiencias, propiciar la integración y la motivación del personal.
- Se recomienda mayor énfasis en las dimensiones del clima organizacional, ya que de estas depende el desempeño laboral que cada trabajador realice.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Congreso de la República (2011) Ley N° 29664. Ley que Crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres 2011- Lima – Perú.
2. Congreso de la República; (2011) D.S N° 048-2011-PCM. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29664, que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD)- Lima – Perú.
3. El Peruano, 19 de abril del 2013, D.S N° 043 – 2013 – PCM “Aprueban el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa Civil-INDECI”
4. Huamaní Córdova, N. (2015), Tesis “El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral del Personal de Conducción de trenes, del área de Transporte del Metro de Lima, La Línea 01 en el 2013, Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Villa el Salvador.
5. Montoya Meza, D. (2016), Tesis “Relación entre el Clima Organizacional y la Evaluación de Desempeño del Personal en una Empresa de Servicios Turísticos: Caso PTS Perú 2015”, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima – Perú.
6. Panta Rivadeneira, L. (2015) Tesis “Análisis del Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de la Plana Docente del Consorcio Educativo -Talentos- de la Ciudad de Chiclayo”, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo – Perú.
7. Pelaes León, Oswaldo C. (2010), Tesis “Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Clima en una Empresa de Servicios Telefónicos” Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.
8. Barriga Rodríguez, R. (2016), Tesis “Clima Organizacional y Desempeño Docente en la Universidad - Jaime Bausate y Meza – Jesús María, Lima 2016” Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
9. Rivera Vivanco, B. (2015), Tesis “Evaluación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Sub Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - 2015” Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – Perú.

10. Checa, K; Flores, O. (2015), Tesis “El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque - 2013” Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque – Perú.
11. Sacca Campos, J. (2010), Tesis “Relación entre el Clima Institucional y el Desempeño Académico de los Docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAs) del distrito de San Martín de Porres”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
12. Pérez Huamán, Y. (2012), Tesis “Relación ente el Clima Institucional y Desempeño Docente en Instituciones Educativas de la Red N°01 Pachacútec - Ventanilla” Universidad San Ignacio de Loyola, Lima – Perú.
13. Cevallos Columbus, H. (2012), Tesis “Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Docente en la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna 2010 - 2011”
14. Uría Calderón, D. (2011), Tesis “Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cía. Ltda. De la Ciudad de Ambato” Ambato – Ecuador.
15. Valencia Gonzáles, E. (2014), Programa de Maestría en Desarrollo del Talento Humano “Influencia de la Satisfacción Laboral en el Desempeño del Personal de los Laboratorios Ecu - American” Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
16. Apuy Arias, L. (2008), Trabajo de graduación “Factores del Clima Organizacional que Influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio – Noviembre 2008”, Universidad Estatal a Distancia, San José de Costa Rica.
17. Ríos Agustín, F. (2014), Tesis “Satisfacción Laboral y su Influencia en el Clima Organizacional, del Personal del área Administrativa de Empresa Eléctrica Municipal, Ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango” Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
18. Yovera Caicedo, D. (2013), Trabajo de grado “El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal del área Administrativa del Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy” Universidad Nacional Abierta – Independencia – Venezuela.

19. Yokasta, Antúnez (2015) Tesis “El Clima Organizacional como factor clave para optimizar el Rendimiento Laboral de los empleados del área de Caja de las Agencias de Servicios Bancarios Banesco Ubicadas en la Ciudad de Maracay, Estado Aragua” Venezuela.
20. Venutolo Emilio, Mario (2009), Tesis “Estudio del Clima Laboral y la Productividad en Empresas Pequeñas y Medianas: El Transporte Vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Argentina” Universidad Politécnica de Valencia, Valencia – España.
21. Brunet, Luc. (1987), Libro “El Clima de Trabajo en las Organizaciones”. Editorial Trillas, Pág. 12.
22. Chiavenato, Idalberto. Comportamiento Organizacional 2a Edición. “La dinámica del éxito de las Organizaciones” Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V. México 2009. Pág. 261
23. Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. 5ª Edición. Colombia. Editorial Nomos S.A. 2001. Pág. 84 y 119.
24. García Solarte, Mónica (2009), Clima Organización y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual; Cuadernos de Administración N°42, Julio – Diciembre 2009, Universidad del Valle, Cali – Colombia. Pág. 48.
25. Barriga Rodríguez, R. (2016), Tesis “Clima Organizacional y Desempeño Docente en la Universidad - Jaime Bausate y Meza – Jesús María, Lima 2016” Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Pág. 51
26. Pelaes León, Oswaldo C. (2010), Tesis “Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Clima en una Empresa de Servicios Telefónicos” Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú. Pág. 64.
27. Hernández Rodríguez, Mary Y. (2010), Tesis “Estudio de Clima Organizacional en la Empresa JMC Comunicaciones Integradas, S.A. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas – Venezuela. Pág. 41. 42.
28. Goncálves, Alexis. (2000). Dimensiones del clima organizacional, sociedad latinoamericana para la calidad.
29. Huamaní Córdova, N. (2015), Tesis “El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral del Personal de Conducción de trenes, del área de Transporte del Metro de Lima, La Línea 01 en el 2013, Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Villa el Salvador. Pág. 31.

30. Louffat, E. (2012). *Administración del Potencial Humano*, 2da edición, Buenos Aires: Cengage Learning.
31. Soto B. (2016) <https://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/4926/factores-mas-importantes-que-influyen-en-el-clima-laboral/>
32. Inca, Alicia V. (2012), Informe de trabajo de investigación “El clima organizacional y su influencia en la satisfacción de los trabajadores del Centro de Servicios Ambientales y Químicos CESAQ – PUCE, QUITO”. Pág. 11 – 15.
33. Damiana Aguirre, García (2013), trabajo de grado “Competencias para establecer un clima laboral positivo en tiempos de crisis” Universidad Politécnica de Cartagena – Colombia. Pág. 24 – 25.
34. Brunet, Luc. (1987), Libro “El Clima de Trabajo en las Organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias”. Editorial Trillas, Pág. 20.
35. Idalberto Chiavenato (2007); *Administración de los Recursos Humanos*, 8va edición; The McGraw-Hill; México.
36. Stone (2001) citada en Rivera Vivanco, B. (2015), Tesis “Evaluación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Sub Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - 2015” Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – Perú. Pág. 85.
37. Araujo y Leal (2010). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Universidad Beloso Chacín, CICAG, 4(2), 132-147.
38. Davis y Newtrons (2004) citada en Rivera Vivanco, B. (2015), Tesis “Evaluación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Sub Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - 2015” Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – Perú. Pág. 102.
39. STEPHEN P. ROBBINS. *Comportamiento Organizacional*. Décima Tercera Edición. PEARSON. Prentice Hall. 2009. Pág. 197.
40. STEPHEN P. ROBBINS. *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. PEARSON. Prentice Hall. 2004.
41. Checa, K; Flores, O. (2015), Tesis “El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad de

Lambayeque - 2013” Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque – Perú.

42. Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración, 7ma Edición, McGraw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 52.
43. Herzberg, F. (2010). Recursos Humanos - teorías laborales de Frederick Herzberg. Pág. 20 y 51.
44. Koontz Harold y Weihrich Heinz (2004). Administración Una Perspectiva Global», 12a. Edición, de, McGraw-Hill Interamericana, Pág. 14.
45. Robbins Stephen y Coulter Mary (2005). Libro de Administración, 8va Edición, de, Pearson Educación, 2005, Pág. 07. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
46. Oliveira Da Silva Reinaldo (2002). Libro «Teorías de la Administración», International Thomson Editores, S.A. de C.V., Pág. 20.
47. Andrade Simón (2005). Libro «Diccionario de Economía», 3ra Edición, Editorial Andrade, Pág. 253.
48. Diccionario de la Lengua Española – 22ma edición, obtenido en http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=eficacia, el 22 de enero, 2008.
49. Deming, W. E. (1989). La salida de la crisis. Calidad, productividad y competitividad. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos, obtenido en <http://xxxturismoxxx.blogspot.pe/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html>, el 27 de agosto de 2016.
50. Juran, J. M. (1993a). Manual de Control de la Calidad, 4ta edición. La Habana, Cuba: Editorial MES. obtenido en <http://xxxturismoxxx.blogspot.pe/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html>, el 27 de agosto de 2016.
51. Crosby, P. B. (1989). La calidad no cuesta: El arte de asegurar la calidad. México: CIA, Editorial Continental, S.A de C.V.
52. Crosby, P. B. (1994). Calidad total para el siglo XXI. México: McGraw-Hill Interamericana, S. A de C.V. obtenido en <http://xxxturismoxxx.blogspot.pe/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html>, el 27 de agosto de 2016.
53. Tamayo y Tamayo, M., (2007). El proceso de la investigación científica. Pág. 68.

54. Hernández, R/Fernández, C/Baptista, P (2010) Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill. Pág. 158
55. Diccionario recuperado de <https://definicion.de>, recuperado el 12 de setiembre de 2016.
56. Diccionario recuperado de <http://www.asale.org/academias/real-academia-espanola>, recuperado el 12 de setiembre de 2016.

VII. ANEXOS

ANEXO N° 01

PUNTUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CUESTIONARIO: CLIMA ORGANIZACIONAL

a) PUNTUACIÓN

DIMENSIONES	ITEMS	CRITERIO DE MEDICIÓN	PUNTAJE
Relaciones Humanas	1, 2, 3, 4 y 5.	Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) o Siempre (5)	25
Estructura de Puestos	6, 7, 8, 9 y 10.	Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) o Siempre (5)	25
Incentivos Laborales	11, 12, 13, 14 y 15.	Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) o Siempre (5)	25
Total	15		75

PUNTUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL

b) PUNTUACIÓN

DIMENSIONES	ITEMS	CRITERIO DE MEDICIÓN	PUNTAJE
Eficiencia Laboral	1, 2, 3, 4 y 5.	Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) o Siempre (5)	25
Eficacia Laboral	6, 7, 8, 9 y 10.	Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) o Siempre (5)	25
Calidad Laboral	11, 12, 13, 14 y 15.	Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) o Siempre (5)	25
Total	15		75

ANEXO 02

CUESTIONARIO N° 01

ENCUESTA: VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL.

Se presenta una serie de preguntas que trata sobre aspectos del Clima organizacional que se aplicará en el Instituto Nacional de Defensa Civil - INDECI y el cual deberá contestarse de acuerdo a la siguiente escala:

Nunca 1 Casi nunca 2 Algunas veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5

	Dimensión 1 Relaciones Humanas	1	2	3	4	5
01	¿Considera que existe una buena integración entre los trabajadores de su centro laboral?					
02	¿Existe motivación suficiente por parte de su Jefe Superior?					
03	¿Considera que recibe de su superior la comunicación necesaria para realizar su trabajo?					
04	¿Considera que existe una buena relación y coordinación entre las diferentes áreas de su centro laboral?					
05	¿Las relaciones personales con sus compañeros de trabajo consideran que es la mejor?					
	Dimensión 2 Estructura de Puestos					
06	¿Conoce Usted cual es la Misión y Visión de la Institución donde labora?					
07	¿Considera que la Institución difunde sus Políticas y Objetivos?					
08	¿Existe una clara división de la Línea de autoridad en su centro laboral?					
09	¿Cree usted que se necesita un manual de procedimientos para el manejo de la información?					
10	¿Considera que los documentos de gestión están actualizados?					
	Dimensión 3 Incentivos Laborales					
11	¿Considera usted que la contratación de personal se realiza de manera transparente y con la capacitación y experiencia requerida?					
12	¿Considera que en los ascensos prima la amistad antes que la experiencia y conocimiento en el puesto?					
13	¿Considera usted que merece un ascenso por su capacitación y experiencia?					
14	¿Cree usted que merece un aumento salarial?					
15	¿Considera usted que la institución debería brindar mayor capacitación a sus trabajadores?					

ANEXO 03

CUESTIONARIO N° 02

ENCUESTA: VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.

Se presenta una serie de preguntas que trata sobre aspectos del Desempeño Laboral, que se aplicará en el Instituto Nacional de Defensa Civil - INDECI y el cual deberá contestarse de acuerdo a la siguiente escala:

Nunca 1 Casi nunca 2 Algunas veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5

	Dimensión 1 Eficiencia Laboral	1	2	3	4	5
01	¿Considera que su Jefe y Compañeros propician el desarrollo de la competencia?					
02	¿Cree que la competencia permite dar un mejor servicio?					
03	¿Considera usted que existe liderazgo por parte de su Jefe?					
04	¿La institución donde labora propicia el liderazgo en equipo?					
05	¿Cree usted que el área donde labora es competitiva?					
	Dimensión 2 Eficacia Laboral					
06	¿Considera que los trabajadores tienen la actitud de compromiso con su trabajo?					
07	¿Considera que los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo?					
08	¿Cree usted que realiza su trabajo con efectividad?					
09	¿Su Jefe se encuentra comprometido con el logro de los objetivos?					
10	¿Considera usted que se trabaja en equipo para el cumplimiento de los objetivos institucionales?					
	Dimensión 3 Calidad Laboral					
11	¿Considera que su Jefe presta atención sobre el rendimiento de sus trabajadores?					
12	¿Usted es responsable con el manejo de la información?					
13	¿Considera usted que cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda?					
14	¿Su Jefe se encuentra satisfecho con la labor que usted realiza?					
15	¿Considera usted sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo?					

ANEXO 04

BASE DE DATOS

“Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal en Institución Pública”
(Caso INDECI) Año 2016

	VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL														
	DIMENSIÓN: RELACIONES HUMANAS					DIMENSIÓN: ESTRUCTURA DE PUESTOS					DIMENSIÓN: INCENTIVOS LABORALES				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
E1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5
E2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
E3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4
E4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
E5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
E6	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
E7	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E8	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	4	3	5
E9	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5
E10	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	5	5
E11	3	4	4	5	3	2	1	2	5	1	1	5	5	5	5
E12	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	2	3	3	4	5
E13	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	3	3	5	5
E14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	5
E15	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4
E16	3	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5
E17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
E18	1	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
E19	3	2	3	3	3	4	4	3	2	2	1	3	3	3	4
E20	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
E21	1	1	1	2	3	5	4	4	5	3	1	5	4	5	5
E22	4	3	3	2	4	5	4	5	3	3	3	3	4	5	5
E23	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	5	3	4	5	5
E24	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
E25	5	4	3	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
E26	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
E27	2	4	4	4	3	1	2	3	4	1	2	5	5	5	4
E28	4	5	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5
E29	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
E30	2	3	3	2	3	4	2	2	5	1	1	1	3	5	5
E31	5	5	4	5	2	5	3	5	5	1	4	1	3	4	5
E32	2	3	3	2	2	4	1	2	5	2	3	4	3	4	5
E33	2	5	5	4	3	5	4	3	4	3	1	3	4	5	5
E34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E35	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	2	2	2	3	5
E36	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
E37	5	4	3	4	5	5	5	2	3	4	3	4	5	5	5
E38	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E39	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	1	4	5	3
E40	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4
E41	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
E42	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5
E43	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
E44	4	4	4	4	3	2	3	4	4	1	1	2	5	4	4
E45	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
E46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
E47	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2	2	5	3	3	5
E48	4	4	4	5	5	1	2	4	4	3	5	4	4	3	3
E49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E50	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5

Dónde: 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = Algunas veces, 4 = Casi siempre, 5= Siempre

	VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL														
	DIMENSIÓN: RELACIONES HUMANAS					DIMENSIÓN: ESTRUCTURA DE PUESTOS					DIMENSIÓN: INCENTIVOS LABORALES				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
E51	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
E52	3	3	3	3	4	3	2	4	5	2	4	5	5	5	5
E53	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	5	4	5	4
E54	4	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3	5
E55	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	2	4	3	5
E56	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	1	3	3	4
E57	5	2	3	4	1	4	4	4	5	1	4	4	4	5	4
E58	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	4	5	5
E59	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	1	4	5	5
E60	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E61	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4
E62	4	4	4	3	4	2	4	4	5	3	3	4	4	4	5
E63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
E64	3	4	3	3	4	2	2	5	5	4	3	4	4	4	5
E65	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	1	5	5	5
E66	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	5	5
E67	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E68	3	5	5	3	5	5	3	5	3	4	2	4	5	5	3
E69	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	1	5	5	3
E70	3	3	3	3	5	2	3	2	2	4	4	2	4	5	1
E71	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
E72	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	5	3
E73	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	2	5	5	5
E74	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	2	4	4	5
E75	3	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5
E76	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4
E77	4	5	5	4	4	5	4	3	5	3	3	3	2	2	5
E78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	2
E79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
E80	3	5	2	4	3	5	3	2	3	3	3	3	4	5	5
E81	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	4	1	5	5	5
E82	3	4	2	4	4	4	2	2	5	2	1	5	5	4	5
E83	3	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	1	3	2	5
E84	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
E85	5	5	5	4	5	5	3	4	3	5	3	4	3	5	5
E86	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5
E87	4	4	4	3	4	5	3	5	5	2	3	3	4	4	5
E88	5	3	5	3	4	2	2	3	3	4	3	4	4	5	4
E89	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	2	5	5	5	5
E90	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E91	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	2	5	5
E92	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
E93	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	2	4	4	5
E94	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	2	5	5	5
E95	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5
E96	3	3	4	3	3	5	2	3	4	3	2	3	4	4	5
E97	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
E98	5	5	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	4	5	5
E99	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
E100	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	1	1	1	5
E101	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	1	3	5	5	3
E102	2	4	4	4	4	2	2	4	3	1	2	5	5	5	5
E103	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5
E104	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	4	5	4
E105	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
E106	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
E107	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3
E108	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	5
E109	4	5	4	3	5	2	2	3	3	4	4	3	5	5	4
E110	4	4	4	4	5	1	2	3	3	3	4	3	3	4	4
E111	2	4	4	4	3	1	2	3	4	1	2	5	5	5	4
E112	3	3	5	5	4	2	3	4	5	1	1	5	5	5	5
E113	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	5	5	4
E114	5	5	5	4	4	3	3	2	2	2	1	5	5	4	4
E115	3	4	3	4	3	2	2	2	5	1	3	4	5	5	3
E116	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4	5	4
E117	2	3	5	4	3	5	3	3	1	1	4	4	5	4	3
E118	4	4	4	4	4	2	2	2	5	1	4	4	4	5	4
E119	5	5	5	5	4	2	2	3	3	1	4	4	5	5	5
E120	2	5	4	3	3	1	2	5	5	2	5	5	5	5	5

	VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL														
	DIMENSIÓN: RELACIONES HUMANAS					DIMENSIÓN: ESTRUCTURA DE PUESTOS					DIMENSIÓN: INCENTIVOS LABORALES				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
E121	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4
E122	4	4	4	4	4	1	1	5	3	1	4	3	3	5	5
E123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5
E124	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3
E125	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	2	3	4	3
E126	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	4	2	4
E127	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
E128	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
E129	3	2	2	2	3	4	2	3	2	3	1	5	3	5	5
E130	3	4	4	2	3	4	2	4	3	1	1	5	4	4	4
E131	3	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5
E132	2	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	2	2	2	3
E133	2	3	3	4	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3
E134	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3
E135	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
E136	4	1	3	5	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5
E137	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E138	3	5	4	5	4	5	4	5	5	3	2	3	3	3	5
E139	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
E140	5	5	5	4	4	5	4	1	5	5	4	1	5	5	5
E141	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
E142	3	3	4	3	3	5	3	4	4	3	3	2	4	4	3
E143	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	1	3	5	5
E144	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	4
E145	3	4	5	3	4	2	2	5	5	4	2	4	5	5	5
E146	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4
E147	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
E148	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
E149	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
E150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
E151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
E152	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E153	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	1	3	3	5
E154	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
E155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4
E156	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
E157	4	3	3	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	4	4
E158	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	1	2	3	3	5
E159	3	3	3	3	4	2	1	2	3	3	2	3	5	5	4
E160	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
E161	4	4	4	4	4	5	5	1	4	2	4	4	3	3	3
E162	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
E163	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
E164	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
E165	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
E166	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	1	3	4	4	5
E167	3	3	5	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	5	4
E168	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E169	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
E170	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	2	2	3	4
E171	3	5	5	5	2	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4
E172	5	5	5	5	5	5	2	3	5	2	5	1	4	4	5
E173	3	2	2	1	3	4	3	3	5	3	1	1	3	3	5
E174	3	5	4	3	3	5	4	5	3	4	5	1	5	5	5
E175	3	5	5	3	4	5	3	4	4	2	2	3	5	4	5
E176	4	4	4	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3
E177	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3
E178	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E179	5	5	5	5	5	5	3	1	5	3	3	3	5	5	5
E180	5	4	3	4	4	5	5	5	3	2	3	3	4	3	3
E181	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	3	5
E182	4	5	5	4	4	4	4	4	5	1	5	5	4	5	5
E183	4	5	5	5	5	5	5	1	2	4	5	1	4	3	5
E184	2	2	2	2	3	4	4	3	4	2	2	2	5	4	5
E185	2	3	5	4	4	5	5	2	5	4	2	4	5	5	5
E186	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	3
E187	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	1	2	2	4
E188	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5
E189	3	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	2	3	4	5
E190	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5
E191	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5
E192	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
E193	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4
E194	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5
E195	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E196	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	4	5	4	5	4

ANEXO 05

BASE DE DATOS

“Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal en Institución Pública”
(Caso INDECI) Año 2016

	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL														
	DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA LABORAL					DIMENSIÓN 2: EFICACIA LABORAL					DIMENSIÓN 3: CALIDAD LABORAL				
	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
E1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
E2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
E3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E5	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
E6	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
E7	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
E8	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4
E9	4	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
E10	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
E11	2	5	4	2	4	2	1	5	5	3	3	5	5	5	4
E12	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
E13	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E15	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
E16	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E17	3	2	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5
E18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E19	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4
E20	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5
E21	3	3	1	4	2	2	3	3	3	2	2	5	5	4	5
E22	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
E23	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E24	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
E25	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
E26	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
E27	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5
E28	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
E29	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4
E30	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4
E31	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3
E32	2	2	2	2	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4
E33	5	5	5	2	1	3	3	4	5	1	4	5	5	5	5
E34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
E35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
E36	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
E37	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
E38	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
E39	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5
E40	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
E43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E44	3	4	4	3	4	2	2	2	5	4	4	5	5	5	4
E45	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
E46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
E47	2	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3
E48	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4
E49	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
E50	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Dónde: 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = Algunas veces, 4 = Casi siempre, 5= Siempre

	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL														
	DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA LABORAL					DIMENSIÓN 2: EFICACIA LABORAL					DIMENSIÓN 3: CALIDAD LABORAL				
	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
E51	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
E52	3	4	4	3	4	2	3	4	5	3	5	5	3	4	2
E53	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
E54	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4
E55	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
E56	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
E57	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4
E58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E59	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E60	2	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E61	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	3	4	3	4	5
E62	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
E63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E64	3	5	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	5	4
E65	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E66	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
E67	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E68	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E69	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
E70	3	4	3	1	4	4	4	2	2	5	3	2	3	2	3
E71	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
E72	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E73	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5
E74	4	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E75	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4
E76	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E77	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
E78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E79	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
E80	4	4	5	2	4	5	3	4	5	3	4	2	4	5	5
E81	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5
E82	3	3	4	3	4	2	2	4	3	4	3	4	4	5	4
E83	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E84	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
E85	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5
E86	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
E87	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3
E88	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	5	4
E89	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E90	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E91	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E92	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	5	5
E93	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
E94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E95	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
E96	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	4
E97	3	4	5	5	5	5	5	4	4	2	2	1	4	5	5
E98	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	3	3	5	4	4
E99	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4
E100	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5
E101	4	4	5	4	4	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5
E102	2	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5
E103	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5
E104	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
E105	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
E106	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
E107	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
E108	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	4
E109	2	3	4	3	4	5	3	3	5	4	3	4	3	5	4
E110	3	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4
E111	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	4	5
E112	5	5	5	4	3	2	2	4	5	4	5	5	5	5	3
E113	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	5	5	5	5	5
E114	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	2
E115	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5
E116	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E117	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
E118	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E119	5	5	5	5	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
E120	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4

Fuente: SSPS - Encuesta realizada en junio de 2016

Elaboración: Propia

	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL														
	DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA LABORAL					DIMENSIÓN 2: EFICACIA LABORAL					DIMENSIÓN 3: CALIDAD LABORAL				
	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
E121	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	5	4	3	5	4
E122	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
E123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E124	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
E125	4	2	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3
E126	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
E127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
E128	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
E129	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5
E130	2	4	5	1	2	3	2	4	5	1	3	4	4	4	4
E131	3	2	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E132	3	4	4	4	3	2	2	3	5	3	3	4	5	5	5
E133	3	3	2	3	4	3	4	2	4	3	2	4	3	4	3
E134	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
E135	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
E136	3	2	1	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
E137	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
E138	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5
E139	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
E140	1	1	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
E141	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
E142	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4
E143	2	2	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5
E144	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
E145	3	5	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5
E146	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4
E147	2	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
E148	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E149	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
E151	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E152	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E153	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E154	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4
E155	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
E156	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5
E157	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
E158	3	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E159	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3
E160	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E161	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E162	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
E163	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3
E164	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
E165	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E166	3	3	4	4	3	3	2	4	5	4	4	5	4	4	5
E167	2	3	3	2	3	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4
E168	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E169	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
E171	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E172	5	4	5	3	5	5	5	5	5	1	4	4	5	5	5
E173	2	5	3	1	1	1	1	3	4	1	1	1	4	4	3
E174	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4
E175	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
E176	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3
E177	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
E178	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
E179	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
E180	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4
E181	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E182	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5
E183	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
E184	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
E185	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E186	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E187	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
E188	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
E189	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
E190	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E191	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
E192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
E193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
E194	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
E196	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4

ANEXO 06

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal en Institución Pública” (Caso INDECI) Año 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL		
¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en una Institución Pública? Caso INDECI.	Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral del personal en una Institución Pública, Caso INDECI.	Existe relación directa entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral del personal en una Institución Pública, Caso INDECI.	<u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u> Clima organizacional <u>DIMENSIONES</u> - Relaciones humanas - Estructura de puestos - Incentivos laborales <u>VARIABLE DEPENDIENTE</u> Desempeño laboral <u>DIMENSIONES</u> - Eficiencia laboral - Eficacia laboral - Calidad laboral	Tipo de investigación Cualitativa Diseño de investigación: No experimental, correlacional y transversal.
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Eficiencia del desempeño laboral del personal?	Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Eficiencia del desempeño laboral del personal en una Institución Pública.	Existe relación directa entre el Clima Organizacional y la Eficiencia del desempeño laboral del personal en una Institución Pública.		
¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Eficacia del desempeño laboral del personal?	Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Eficacia del desempeño laboral del personal en una Institución Pública	Existe relación directa entre el Clima Organizacional y la Eficacia del desempeño laboral del personal en una Institución Pública.		
¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Calidad del servicio del personal?	Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Calidad del servicio del personal en una Institución Pública.	Existe relación directa entre el Clima Organizacional y la Calidad del servicio del personal en una Institución Pública.		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 07

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

“Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal en Institución Pública” (Caso INDECI) Año 2016

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE (VI)				
Clima Organizacional	Conjunto de características medibles en un ambiente de trabajo y puede percibirse en forma directa o indirectamente, puede desagregarse en términos de relaciones humanas, estructura de puestos e incentivos laborales.	Relaciones Humanas	- Integración - Motivación - Relación interpersonal	Encuesta
		Estructura de Puestos	- División del trabajo - Línea de autoridad - Normatividad	Encuesta
		Incentivos Laborales	- Ascensos - Aumento Salarial - Capacitación	Encuesta
VARIABLE DEPENDIENTE (VD)				
Desempeño Laboral	Resultado de varias actitudes que tiene el trabajador hacia su empleo con la finalidad de lograr los objetivos propuestos.	Eficiencia Laboral	- Competencia - Liderazgo - Competitividad	Encuesta
		Eficacia Laboral	- Actitudes - Efectividad - Cumplimiento de objetivos	Encuesta
		Calidad Laboral	- Atención - Responsabilidad - Satisfacción	Encuesta

Fuente: Elaboración propia